Citoyenneté et Immigration Canada
Citizenship and Immigration Canada

Évaluation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté

Division de l'évaluation

Octobre 2013

Canada

Recherche et Évaluation

Ci4-119/2013F-PDF
978-0-660-21650-8
N° de réf. : E7-2013

Table des matières

Liste des sigles iii

Sommaire iv
But de l'évaluation iv
Profil du Programme de sensibilisation à la citoyenneté iv
Méthodologie v
Constatations de l'évaluation v
Conclusions et recommandations vii

Évaluation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté - Réponse et plan d'action de la direction (RPAD) ix

1. Introduction 1
1.1. But de l'évaluation 1
1.2. Profil du Programme de sensibilisation à la citoyenneté 1
1.2.1. Contexte et objectifs du programme *1*
1.2.2. Aperçu des activités de sensibilisation à la citoyenneté *2*
1.2.3. Autres activités en appui aux objectifs de sensibilisation à la citoyenneté *4*
1.2.4. Gouvernance du Programme de sensibilisation à la citoyenneté *4*
1.2.5. Ressources du Programme *6*

2. Méthodologie 7
2.1. Portée de l'évaluation et approche 7
2.2. Questions d'évaluation 9
2.3. Méthodes de collecte des données 10
2.3.1. Entrevues *10*
2.3.2. Visites sur les lieux *11*
2.3.3. Sondages distribués à la sortie des cérémonies *11*
2.3.4. Sondage mené auprès des nouveaux citoyens *12*
2.3.5. Examen des données administratives *13*
2.3.6. Examen des écrits *13*
2.3.7. Examen de la documentation *13*
2.3.8. Étude de cas sur l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC) *14*
2.4. Forces, limites et considérations diverses 14

3. Constatations de l'évaluation 16
3.1. Pertinence 16
3.1.1. Besoin persistant de programmes de sensibilisation à la citoyenneté *16*
3.1.2. Conformité avec les buts de CIC et les priorités pangouvernementales *19*
3.1.3. Concordance avec les rôles et les responsabilités du fédéral *20*
3.2. Rendement 22
3.2.1. Participation aux activités promotionnelles de CIC *22*
3.2.2. Connaissance des droits et des responsabilités liés à la citoyenneté *35*
3.2.3. Incidences relatives à la valeur de la citoyenneté canadienne *41*
3.2.4. Incidences relatives à la présentation d'une demande de citoyenneté canadienne *44*
3.2.5. Gestion du programme *48*
3.2.6. Utilisation des ressources *51*

4. Conclusions et recommandations 58
4.1. Conclusion 58
4.1.1. Pertinence *58*
4.1.2. Rendement *58*
4.2. Recommandations 63

Liste des tableaux

Tableau 2-1 : Sommaire des enjeux et des questions d'évaluation 9
Tableau 2-2 : Sommaire des entrevues réalisées 10
Tableau 2-3 : Échelle d'analyse des données recueillies lors des entrevues 11
Tableau 2-4 : Taux de réponse aux sondages distribués à la sortie 12
Tableau 3-1 : Diffusion de la publication *Découvrir le Canada* 23
Tableau 3-2 : Web analytique de *Découvrir le Canada* 23
Tableau 3-3 : Web analytique des pages Web de CIC qui font la promotion de la citoyenneté 26
Tableau 3-4 : Téléchargements de documents sur les cérémonies de réaffirmation 27
Tableau 3-5 : Téléchargements de documents sur la Semaine de la citoyenneté du Canada 28
Tableau 3-6 : Web analytique d'autres pages Web de CIC faisant la promotion de la citoyenneté 29
Tableau 3-7 : Activités promotionnelles des juges de la citoyenneté 32
Tableau 3-8 : Portée des activités de l'ICC 33
Tableau 3-9 : Résultats du sondage : répercussions du guide d'étude sur la connaissance des droits et responsabilités 35
Tableau 3-10 : Résultats du sondage : incidences des cérémonies de citoyenneté sur la connaissance des droits et responsabilités 37
Tableau 3-11 : Incidences se rapportant à la connaissance des droits et des responsabilités en fonction de la présence d'éléments spéciaux 38
Tableau 3-12 : Incidences relatives à la connaissance des droits et responsabilités en vertu de la présence d'éléments spéciaux, du lieu de la cérémonie et de sa taille 40
Tableau 3-13 : Résultats du sondage : conséquences du guide d'étude et de la cérémonie de citoyenneté sur la valeur attachée à la citoyenneté 42
Tableau 3-14 : Incidences de la présence d'éléments spéciaux sur la valorisation de la citoyenneté 43
Tableau 3-15 : Incidences de la valeur attachée à la citoyenneté par la présence d'éléments spéciaux, par le lieu et par la taille de la cérémonie 44
Tableau 3-16 : Dépenses consacrées au Programme de sensibilisation à la citoyenneté 52
Tableau 3-17 : Dépenses consacrées aux activités de communications sur la citoyenneté, 2007-2008 à 2011-2012 53
Tableau 3-18 : Initiatives se rapportant à la sensibilisation à la citoyenneté financées en vertu du Programme de multiculturalisme 57

Liste des figures

Figure 2-1: Modèle logique du programme de citoyenneté de CIC 8
Figure 3-1 : Taux d'obtention de la citoyenneté 17
Figure 3-2 : Raisons qui incitent les répondants au sondage auprès des nouveaux citoyens et au sondage à la sortie de la cérémonie à vouloir devenir citoyens canadiens 46
Figure 3-3 : Raison la plus importante qui a incité les répondants au sondage auprès des nouveaux citoyens et au sondage à la sortie de la cérémonie à vouloir devenir citoyens canadiens 47

Liste des sigles

AAP	Architecture d'alignement des programmes
AC	Administration centrale
ALS	Anglais langue seconde
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CLIC	Cours de langue pour les immigrants au Canada
CTD-S	Centre de traitement des demandes – Sydney
DEPDS	Division de l'élaboration des politiques et du développement du savoir
DGCM	Direction générale de la citoyenneté et du multiculturalisme
DGGOC	Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination
DGGRO	Direction générale de la gestion du rendement des opérations
DGRE	Direction générale de la recherche et de l'évaluation
DPLP	Division des politiques législatives et des programmes
DPPCP	Division de la prestation du programme de la citoyenneté et Promotion
EROC	Exercice de révision des opérations de la citoyenneté
G&O	Gestion et opérations
GC	Gouvernement du Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
ICC	Institut de la citoyenneté canadienne
IHD	Institut Historica-Dominion
PCH	Ministère du Patrimoine canadien
NCLC	Niveaux de compétence linguistique canadiens
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ONG	Organisation non gouvernementale
PAC	Plan d'action pour la citoyenneté
PIB	Produit intérieur brut
RGT	Région du Grand Toronto
RMR	Rapport ministériel sur le rendement
RPP	Rapport sur les plans et les priorités
RTC	Région du traitement centralisé
SGISC	Système de gestion de l'information relative aux subventions et aux contributions
SMGC	Système mondial de gestion des cas

Sommaire

But de l'évaluation

Le présent rapport fait état des résultats de l'évaluation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, y compris de l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC). L'évaluation a été menée pour répondre aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Politique sur l'évaluation* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT); elle est axée sur les activités réalisées, les extrants et les résultats pour la période de cinq ans couverte par les années financières 2007-2008 à 2011-2012. La collecte des données a été réalisée par la Direction générale de la recherche et de l'évaluation (DGRE) de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), entre octobre 2012 et avril 2013.

Profil du Programme de sensibilisation à la citoyenneté

Depuis l'adoption de la *Loi sur la citoyenneté* en 1947, la politique canadienne sur la citoyenneté vise deux objectifs principaux : i) encourager et faciliter la naturalisation des résidents permanents; et ii) enrichir la signification de la citoyenneté en tant que lien unissant les Canadiens. La sensibilisation à la citoyenneté, qui fait l'objet de la présente évaluation, vise à enrichir la signification de la citoyenneté canadienne à la fois pour les immigrants et pour les citoyens nés au Canada, et à améliorer le sentiment d'appartenance au Canada. On s'attend à ce que les immigrants et les citoyens nés au Canada, en connaissant mieux l'histoire, les institutions et les valeurs du Canada de même que les droits et les responsabilités associées à la citoyenneté, soient mieux en mesure de devenir des citoyens actifs et puissent contribuer à l'évolution d'une société intégrée.

La citoyenneté est promue grâce à divers produits et activités qui visent à faire mieux connaître le rôle et les responsabilités associées à la citoyenneté canadienne, et à améliorer sa valeur aux yeux des Canadiens. Il s'agit notamment de documents à étudier pour l'examen sur la citoyenneté, de cérémonies de citoyenneté, d'activités et de projets spéciaux, d'activités et de communications et des activités de l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC). En plus des activités prévues par le Programme de sensibilisation à la citoyenneté, le Ministère appuie les activités conformes aux objectifs de sensibilisation à la citoyenneté dans le cadre de ses programmes de subventions et de contributions pour le multiculturalisme et l'établissement.

La gouvernance du Programme de sensibilisation à la citoyenneté est répartie dans diverses directions générales de CIC chargées de gérer et de réaliser les différentes activités de sensibilisation de leurs divisions. À l'Administration centrale (AC), la Direction générale de la citoyenneté et du multiculturalisme (DGCM), la Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (DGGOC) et la Direction générale des communications jouent un rôle important, et les bureaux locaux et régionaux de CIC de même que la Commission de la citoyenneté participent à la mise en œuvre du programme. En 2011-2012, les dépenses totales du Programme de sensibilisation à la citoyenneté s'élevaient à 4 130 807 $, ce qui représente approximativement 11 % des ressources du Programme de citoyenneté dans son ensemble. Ce montant ne comprend cependant pas les ressources consacrées au programme par la Direction générale des communications ou la Commission de la citoyenneté.

Méthodologie

L'évaluation a porté sur le Programme de sensibilisation à la citoyenneté [AP3.2.1 de l'Architecture d'alignement des programmes (AAP)], et notamment sur la subvention accordée à l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC); elle a été conçue selon un modèle logique de programme, étayé d'une matrice d'évaluation détaillée. L'étude évalue à la fois la pertinence et le rendement du programme, à partir de nombreuses sources, notamment :

- des entrevues avec des représentants de CIC (AC, régions), des juges de la citoyenneté, des partenaires et des intervenants, d'autres ministères;
- des visites sur place à Halifax, Montréal, Mississauga, Calgary et Vancouver;
- un sondage mené auprès des participants aux cérémonies de citoyenneté à la sortie de ces cérémonies, pendant les visites sur place;
- un sondage mené auprès des nouveaux citoyens qui ont reçu leur citoyenneté entre 2007-2008 et 2011-2012;
- l'analyse des données administratives du programme;
- un examen des écrits;
- un examen de la documentation.

On a également mené une étude de cas sur les travaux de l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC) dans le cadre de l'évaluation. L'étude de cas a porté sur la subvention accordée à l'ICC en regard des objectifs établis dans l'Accord de subvention. Un rapport a été préparé à la suite de l'étude de cas (annexe A). Les principales conclusions de l'étude de cas sont également reprises ici, lorsque c'est approprié.

Constatations de l'évaluation

Pertinence

La pertinence du programme a été évaluée en fonction du besoin continu, de l'harmonisation avec les objectifs et priorités du gouvernement et du Ministère, et de la cohérence avec le rôle et les responsabilités du gouvernement fédéral. Voici les principales constatations :

- Il faut continuer à promouvoir la citoyenneté afin de renforcer sa valeur aux yeux de tous les Canadiens et de maintenir un taux d'adhésion important.
- La promotion de la valeur de la citoyenneté est conforme aux objectifs et aux priorités du gouvernement du Canada et de CIC; il semble cependant que l'on délaisse les activités promotionnelles au profit des activités de traitement.
- L'approche actuelle de responsabilité partagée pour la promotion de la citoyenneté, dirigée par le gouvernement fédéral avec la participation élargie des provinces et des communautés, est appropriée.

Rendement

Le rendement du programme a été évalué par l'examen des résultats, de leur efficacité, de leur efficience et de leur rentabilité (utilisation des ressources). Voici les principales constatations :

Participation aux activités promotionnelles de CIC

- Le guide d'étude de la citoyenneté (*Découvrir le Canada*) est largement distribué et disponible en divers formats. Il est systématiquement envoyé aux immigrants qui demandent la citoyenneté; on ne sait cependant pas à quel point il est utilisé par le grand public canadien.
- Il semble que le guide d'étude, qui constitue un outil promotionnel important, nécessite une bonne maîtrise de la langue, ce qui peut en limiter l'accessibilité à certains groupes vulnérables.
- Même si elles sont ouvertes au grand public, les cérémonies de citoyenneté accueillent principalement de nouveaux citoyens et leurs invités.
- On ne sait pas dans quelle mesure des cérémonies de réaffirmation de la citoyenneté se tiennent, en dehors de celles qui sont organisées par CIC. La participation aux cérémonies de réaffirmation de la citoyenneté organisées par CIC est importante; ces cérémonies ne sont cependant pas fréquentes, ce qui limite leur portée et leur visibilité dans le grand public canadien.
- La Semaine de la citoyenneté du Canada offre l'occasion à tous les Canadiens de célébrer la citoyenneté. Toutefois, à l'occasion de la Semaine de la citoyenneté, CIC se concentre essentiellement sur les cérémonies.
- Alors que le site Web de CIC et les campagnes publicitaires touchent le grand public, d'autres activités promotionnelles à l'intention du public et des écoles et les activités promotionnelles que mènent les juges de la citoyenneté pour un public plus nombreux manquent de directives claires.
- La portée de l'ICC a augmenté de façon importante depuis sa création en 2006-2007. Bien qu'il soit plus concentré en Ontario, l'Institut réussit à atteindre les nouveaux citoyens grâce à ses programmes et il a fait appel à un réseau de bénévoles et à diverses attractions à travers le Canada pour y parvenir.

Connaissance des droits et responsabilités associées à la citoyenneté et valeur de la citoyenneté

- L'utilisation du guide d'étude de CIC ou la participation à une cérémonie de citoyenneté ont eu un impact positif sur les connaissances des nouveaux citoyens au sujet de leurs droits et responsabilités et sur la valeur accordée à la citoyenneté.
- La présence d'éléments spéciaux aux cérémonies a des conséquences positives sur les nouveaux citoyens qui souhaitent participer davantage comme citoyens. Signalons que les groupes de discussion de 'ICC lors des cérémonies constituent une excellente plate-forme pour réfléchir au sens de la citoyenneté active pour les nouveaux Canadiens.
- Il semble que les efforts déployés pour améliorer l'efficience des cérémonies de citoyenneté en augmentant le nombre de nouveaux citoyens qui y participent pourraient réduire l'efficacité de ces cérémonies.
- La participation aux cérémonies de la citoyenneté, ou dans une moindre mesure, l'utilisation du guide d'étude semble avoir un impact positif sur la valeur accordée à la citoyenneté.

- L'intégration d'éléments spéciaux lors des cérémonies a un impact positif sur la valeur accordée à la citoyenneté par les nouveaux citoyens. Par exemple, les groupes de discussion tenus lors des cérémonies de l'ICC ont un impact positif sur leur appréciation de la citoyenneté.

Impacts liés à la demande de citoyenneté canadienne

- Les activités promotionnelles qui renforcent un sentiment d'appartenance ou de permanence influencent la décision de présenter une demande de citoyenneté.

Gestion du programme et utilisation des ressources

- On dispose de renseignements relatifs aux résultats des activités promotionnelles, mais uniquement à un niveau assez général qui ne suffit pas à assurer le suivi du programme et la prise de décisions stratégiques.
- Il existe une formation et du soutien pour l'exécution du programme; il y a cependant place à l'amélioration, notamment en ce qui a trait à la formation pour s'exprimer en public lors des activités de communication et au soutien technique lors de la réalisation des cérémonies.
- À l'échelle fédérale, il y a un risque de chevauchement dans la promotion de la citoyenneté.
- Au sein de CIC, les responsabilités du Programme de sensibilisation à la citoyenneté sont réparties et il n'y a pas de responsable clairement nommé, ce qui entraîne parfois un manque d'efficacité dans la coordination et l'absence d'une stratégie globale.
- L'investissement dans la composante Sensibilisation à la citoyenneté est relativement modeste comparé à l'ensemble du Programme de citoyenneté.
- Les partenariats et d'autres moyens de tirer parti des ressources, le cas échéant, sont un moyen efficace de compléter les activités de sensibilisation à la citoyenneté.

Conclusions et recommandations

L'évaluation a permis de constater qu'il fallait promouvoir la citoyenneté pour maintenir l'adhésion et renforcer sa valeur. La promotion de la citoyenneté et un accès facilité sont conformes aux politiques gouvernementales axées sur la pleine intégration des immigrants dans la société canadienne et la cohésion sociale du pays, alors que le renforcement de la valeur de la citoyenneté est de plus en plus lié aux priorités établies pour la protection de l'intégrité du système d'immigration canadien. Même s'il revient uniquement au gouvernement du Canada de conférer la citoyenneté, la responsabilité de sa promotion relève de nombreux intervenants.

L'évaluation a permis de constater que le programme atteignait les immigrants, notamment ceux qui demandent la citoyenneté, surtout grâce au guide d'étude et aux cérémonies de citoyenneté, qui sont également au cœur du processus de demande de citoyenneté. On en sait cependant beaucoup moins sur la portée et l'impact des activités promotionnelles de la citoyenneté auprès du grand public canadien. L'utilisation du guide d'étude et la participation aux cérémonies aident les nouveaux citoyens à comprendre les droits et responsabilités associés à la citoyenneté canadienne, et les efforts déployés, principalement lors des cérémonies, ont également un impact positif sur la valeur accordée par les nouveaux citoyens à la citoyenneté canadienne. Les cérémonies auxquelles on intègre des éléments spéciaux, comme les groupes de discussion, peuvent améliorer les résultats pour les nouveaux citoyens, mais exigent des efforts supplémentaires du Ministère lors de la planification et de la coordination. Même si les

immigrants ont divers motifs pour demander la citoyenneté canadienne, l'évaluation a permis de constater que les raisons pratiques, comme l'obtention d'un passeport, arrivaient après des motifs plus intangibles et liés à l'intégration sociale, ce qui révèle que la promotion peut jouer un rôle dans la création d'un sentiment d'appartenance et de permanence pour les immigrants, ce qui encouragerait une adhésion plus importante.

En dernier lieu, l'évaluation a permis de constater que les activités de sensibilisation à la citoyenneté étaient réparties dans diverses directions générales du Ministère, et qu'il n'y avait pas de responsable clairement nommé. Même si elles sont toujours en cours de mise en œuvre, nombre d'activités concrètes du Plan d'action sur la citoyenneté ont été réalisées, et on met aujourd'hui l'accent sur la modernisation de la citoyenneté, notamment sur l'efficience et l'intégrité du programme, et sur la réduction des délais de traitement. De plus, de récents changements au contexte opérationnel, comme la fermeture de bureaux locaux et la réduction du personnel du Programme de citoyenneté, pourraient nuire aux activités promotionnelles, car des ressources limitées sont réaffectées pour permettre l'atteinte des cibles de traitement. On a cependant constaté que les partenariats permettaient de tirer parti de fonds limités, mais on peut faire encore mieux.

Le défi à relever par le Programme de sensibilisation à la citoyenneté dans l'avenir sera de continuer à promouvoir la citoyenneté afin d'atteindre efficacement toute une gamme d'immigrants et de Canadiens établis au pays, de communiquer et de renforcer la valeur de la citoyenneté, et de saisir les occasions de tirer parti des ressources et des partenariats existants de façon créative pour atteindre ces résultats, le tout dans un climat de transition.

À la lumière des résultats et des conclusions de l'évaluation, nous formulons les recommandations suivantes :

Recommandation 1 : *Le Ministère doit assurer une gouvernance et une gestion horizontale, dans l'ensemble de CIC, du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, notamment quant aux rôles et aux responsabilités liés à sa conception, à sa mise en œuvre, à la surveillance de son rendement et à la production de rapports.*

Recommandation 2 : *CIC doit mettre au point une approche stratégique de façon à tirer parti au maximum des possibilités offertes par les ressources et partenariats du Ministère.*

Recommandation 3 : *Afin d'améliorer l'efficacité de ses activités promotionnelles actuelles ciblant les nouveaux arrivants, CIC doit :*

1) veiller à ce que l'information présentée dans le guide soit plus accessible aux personnes dont le niveau d'instruction ou de maîtrise de la langue est moins grand;

2) explorer les différentes solutions et mettre au point une approche d'intégration d'éléments spéciaux, comme des groupes de discussion, dans davantage de cérémonies de citoyenneté, pour améliorer leur efficacité.

Recommandation 4 : *CIC doit développer une approche stratégique pour les activités de sensibilisation à la citoyenneté ciblant tous les Canadiens.*

Dans certains cas, on a également formulé des suggestions pour expliquer les recommandations. Ces suggestions sont expliquées dans la version intégrale du rapport.

Évaluation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté - Réponse et plan d'action de la direction (RPAD)

Afin de relever les multiples défis qui caractérisent son environnement, CIC souhaite passer à un système plus réactif et accélérer la modernisation de ses méthodes, réduire ses frais généraux et continuer à rationaliser ses programmes et ses activités. CIC continue à s'engager à offrir un meilleur service à la clientèle, à traiter les demandes de façon plus efficiente et efficace, à renforcer l'intégrité des programmes, à réduire les fraudes, à utiliser la technologie de façon optimale et à favoriser l'évolution des politiques et des programmes. Le Ministère applique actuellement une feuille de route pour la modernisation du Programme de citoyenneté, du printemps 2012 à l'été 2014, afin d'encadrer et de suivre ses efforts collectifs et de s'assurer que les programmes continuent à offrir des services aux bonnes personnes, pour les bonnes raisons et de façon cohérente, tout en évitant les risques de fraude, de fausses déclarations, de migration clandestine et d'autres abus. Pendant cette période de transformation, CIC continuera à assurer la promotion de la citoyenneté et la sensibilisation de façon à refléter les changements positifs apportés au Programme de citoyenneté, notamment la réaffectation des ressources afin d'assurer l'efficience de la mise en œuvre des changements.

La réponse et le Plan d'action de la direction ont été élaborés en tenant compte des changements actuels et futurs à notre façon de faire, et les délais de mise en œuvre ont été planifiés de façon à appuyer efficacement les objectifs de modernisation à l'échelle du Ministère.

Recommandation	Réponse et contexte	Mesures de suivi	Responsabilité	Date cible
1. Le Ministère doit assurer une gouvernance et une gestion horizontale, dans l'ensemble de CIC, du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, notamment quant aux rôles et aux responsabilités liés à sa conception, à sa mise en œuvre, à la surveillance de son rendement et à la production de rapports.	CIC accepte cette recommandation. Actuellement, la gouvernance de programme est basée sur les fonctions et elle est mise en œuvre par trois directions générales : Citoyenneté et Multiculturalisme (Secteur des politiques stratégiques et de programmes); Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (Secteur des opérations) et Direction générale des communications. Chacune des directions générales comprend son rôle et ses responsabilités. En nous fondant sur les travaux en cours dans le cadre de la feuille de route pour la modernisation de la citoyenneté (sur deux ans) qui répond à toute une gamme de défis actuels, y compris les priorités conflictuelles, l'augmentation des demandes, les limites technologiques et les événements mondiaux hors de notre contrôle, nous entreprenons un réexamen du programme de sensibilisation à la citoyenneté qui nous permettra de tirer parti des améliorations aux activités et pratiques exemplaires.	CIC renforcera la gouvernance et la gestion du Programme de sensibilisation à la citoyenneté grâce aux mesures suivantes : • Création d'un groupe de travail interne à CIC avec les principales directions générales pour examiner la gouvernance (le rôle et les responsabilités), la gestion, la réalisation et les mécanismes de production de rapport du programme pour en assurer l'harmonisation avec les objectifs et les résultats attendus du programme. • Examen des mécanismes actuels et, le cas échéant, recommandations de nouveaux mécanismes pour améliorer le partage d'information et mieux appuyer la coordination. • Examen du cadre de mesure du rendement du programme pour assurer l'existence d'indicateurs et de stratégies quant aux données sur le rendement afin de mesurer les progrès en fonction des résultats attendus.	DGCM, avec l'appui de la DGGOC, des Communications, de la DGGPI et de la DGGRO	T4 2013-2014 T2 2014-2015 T2 2014-2015
2. CIC doit mettre au point une approche stratégique de façon à tirer parti au maximum des possibilités offertes par les ressources et partenariats du Ministère. Dans le cadre de cette approche, CIC pourra songer : a) l'amélioration et l'officialisation de la participation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté lors de la détermination des priorités et l'affectation des fonds aux initiatives de sensibilisation à la citoyenneté par le biais des programmes de S et C se	CIC accepte cette recommandation. Les structures de gouvernance et les mécanismes de production de rapports actuels de CIC permettent déjà de s'assurer de la prise de saines décisions par les cadres supérieurs quant à la gestion du programme de sensibilisation à la citoyenneté, mais le Ministère convient qu'il est possible de faire des ajustements afin de continuer à maximiser l'utilisation des ressources et partenariats existants. Le Programme de sensibilisation à la citoyenneté fait partie d'un Programme de citoyenneté plus large qui doit trouver un équilibre entre deux objectifs : encourager et faciliter l'acquisition	CIC créera une stratégie ministérielle pour le Programme de sensibilisation à la citoyenneté : • En tablant sur les activités actuelles de sensibilisation à la citoyenneté, notamment dans le cadre du Plan d'action sur la citoyenneté (PAC), pour consigner les réalisations, les leçons et les pratiques exemplaires afin de mieux étayer les travaux liés à l'amélioration de la signification de la citoyenneté chez les immigrants	DGCM, avec l'appui de la DGGOC, des Communications, de la DGGPI et de l'Intégration	T3 2014-2015

Recommandation	Réponse et contexte	Mesures de suivi	Responsabilité	Date cible
rapportant au multiculturalisme et à l'établissement; b) l'élaboration d'un plan pour une deuxième phase de l'ICC afin de tirer parti de ses contributions actuelles au Programme de sensibilisation à la citoyenneté et d'explorer de nouvelles possibilités de collaboration; c) l'examen et le renforcement des rôles respectifs de CIC et de PCH dans la promotion de la valeur de la citoyenneté auprès de tous les Canadiens et l'identification de secteurs potentiels de collaboration; d) l'exploration de différentes solutions et la mise en place d'une approche de mobilisation de nouveaux partenaires, notamment ceux du secteur privé lorsque c'est approprié, afin de profiter de ressources additionnelles pour la sensibilisation à la citoyenneté.	de la citoyenneté canadienne; et améliorer la signification de la citoyenneté comme lien unissant tous les Canadiens. En reconnaissant la complémentarité des objectifs du Programme à la sensibilisation à la citoyenneté et des autres programmes du Ministère, plus précisément l'Établissement et le Multiculturalisme, le Ministère s'est efforcé de tirer parti des politiques, programmes et activités existants afin de favoriser l'atteinte des objectifs en matière de citoyenneté. Par exemple, le Programme d'établissement finance actuellement cinq projets pilotes pour les années financières 2012-2013 et 2013-2014, afin d'aider à préparer les immigrants à la citoyenneté. Ces projets pilotes contribueront également à étayer l'élaboration des politiques et programmes futurs. Ces travaux s'inscrivent dans le plan national du programme d'établissement pour 2013-2016, qui sert de base à l'évaluation de tous les projets du Programme d'établissement, qui priorise les objectifs en matière de citoyenneté. Le Programme d'établissement a également lancé la trousse Bienvenue au Canada en 2013, pour appuyer les objectifs de sensibilisation à la citoyenneté du Ministère. Il faut également souligner que les consultations auprès des principaux intervenants y compris les ministères du gouvernement fédéral et les représentants du secteur privé font partie intégrante des efforts déployés par CIC pour atteindre ses buts et ses objectifs. • Par exemple, en 2012-2013, CIC a lancé un projet pilote pour créer un partenariat avec le secteur privé quant aux activités de sensibilisation à la citoyenneté. Une approche stratégique sur les partenariats avec le secteur privé a été conçue et approuvée et on continue à mobiliser les partenaires.	et chez les Canadiens établis; • En mettant au point un plan d'action pour le programme afin de définir les principaux livrables, qui pourraient inclure : ▪ Veiller à ce que les résultats du Programme de sensibilisation à la citoyenneté continuent à être pris en compte dans les programmes de subventions et de contributions de CIC. ▪ Examiner le rôle que jouent l'ICC et les autres organismes dans la promotion de la sensibilisation à la citoyenneté. ▪ Poursuivre la mobilisation des autres ministères du gouvernement fédéral, notamment de Patrimoine canadien, en vue de l'amélioration d'une approche pangouvernementale pour améliorer la sensibilisation et la compréhension de la valeur de la citoyenneté. ▪ Poursuivre l'évaluation des partenariats du secteur privé pour la mise en œuvre des activités de sensibilisation à la citoyenneté.		

Recommandation	Réponse et contexte	Mesures de suivi	Responsabilité	Date cible
3. Afin d'améliorer l'efficacité de ses activités promotionnelles actuelles ciblant les nouveaux arrivants, CIC pourrait : a) veiller à ce que les informations présentées dans le guide soient plus accessible aux personnes dont le niveau d'instruction ou de maîtrise de la langue est moins grand.	CIC accepte cette recommandation. Le Ministère a pour priorité : • d'assurer l'efficacité de ses activités en touchant divers groupes cibles; • d'assurer l'accessibilité à ses documents; • d'améliorer la compréhension des droits et responsabilités associés à la citoyenneté canadienne. Pour garantir l'accès à *Découvrir le Canada*, le guide d'étude de la citoyenneté canadienne, CIC a déjà créé et diffusé les formats suivants : audio, Braille, gros caractères, livre électronique et application mobile. De plus, le Ministère a créé une trousse de ressource sur la citoyenneté qui comprend des plans de cours et des documents pédagogiques basés sur le guide *Découvrir le Canada*. La ressource a été diffusée dans les programmes de cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) de tout le pays pour appuyer les enseignants ainsi que pour enseigner des concepts à la citoyenneté aux étudiants, peu importe leur niveau de maîtrise de la langue. Les ressources sont également disponibles en ligne afin que tous les professionnels du pays, même s'ils ne donnent pas un cours financé par le CLIC, puissent y accéder. Le Ministère reconnaît la nécessité de continuer à atteindre les immigrants, peu importe leur niveau d'instruction ou leur maîtrise de la langue, ainsi que les Canadiens pour améliorer l'accessibilité de *Découvrir le Canada*.	CIC prendra les mesures suivantes : • Explorer encore davantage le rôle que pourraient jouer des interventions ou des activités ou produits pédagogiques supplémentaires, y compris d'autres formats du guide Découvrir le Canada, pour améliorer l'accessibilité; • Tirer parti des mécanismes existants pour consulter les partenaires, y compris le secteur de l'établissement, sur les possibilités d'amélioration de l'accessibilité du guide Découvrir le Canada et de son contenu; • Améliorer les interventions, les produits et les activités, si et lorsque c'est nécessaire pour assurer l'efficacité et faciliter l'accès.	DGCM, avec l'appui de la DGGOC, des Communications, de l'Intégration, de la DGGPI et de la DGRE	T4 2014-2015

Recommandation	Réponse et contexte	Mesures de suivi	Responsabilité	Date cible
b) explorer les différentes solutions et mettre au point une approche d'intégration d'éléments spéciaux, comme des groupes de discussion, dans un plus grand nombre de cérémonies de citoyenneté pour améliorer leur efficacité.	CIC accepte cette recommandation. Le Plan d'action sur la citoyenneté de 2010 soulignait la nécessité d'améliorer les cérémonies de citoyenneté; divers éléments y ont été intégrés depuis cette époque. On a créé des documents promotionnels améliorés, qui sont distribués lors de toutes les cérémonies, on a plus fréquemment fait appel à des présidents bénévoles et on a intégré les militaires et les anciens combattants des Forces canadiennes au cœur des cérémonies.	Le Ministère reverra le modèle de prestation des cérémonies de la citoyenneté et sommera les possibilités d'amélioration de la qualité et de l'objet des cérémonies tout en tenant compte des exigences opérationnelles. Le Ministère explorera la possibilité d'améliorer le rôle des divers partenaires, comme l'ICC, afin de contribuer à l'amélioration de la sensibilisation à la citoyenneté. On reverra le modèle amélioré actuel des cérémonies pour déterminer la meilleure approche permettant d'améliorer et d'augmenter l'utilisation des partenaires et des éléments d'enrichissement là où c'est possible.	DGGOC, avec l'appui de la DGCM, des Communications, de la DGGPI, de la Commission de la citoyenneté	T3 2014-2015
4. CIC doit développer une approche stratégique pour les activités de sensibilisation à la citoyenneté ciblant tous les Canadiens. Cette approche pourrait prévoir : a) La clarification des rôles et responsabilités au sein de CIC, des autres ministères (p. ex., PCH) et d'autres partenaires potentiels pour les activités ciblant « tous les Canadiens »; b) La définition des groupes cibles de « tous les Canadiens » que CIC est le mieux en mesure de cibler; c) La définition d'objectifs d'activités de sensibilisation visant tous les Canadiens et l'examen et l'amélioration des activités actuelles (p. ex., cérémonies de réaffirmation, diffusion dans les écoles, activités de la Semaine de la citoyenneté, activités de communication par les juges de la citoyenneté) à la lumière de ces objectifs;	CIC accepte cette recommandation. Les travaux sont en partie commencés. Les directions générales des communications et des opérations ont lancé les discussions qui permettront de déterminer qui est responsable de quel secteur de la sensibilisation et de la communication de la citoyenneté. Depuis avril 2012, le personnel régional des communications a été intégré à la Direction générale des communications afin d'assurer de meilleures communications générales, et notamment quant aux activités liées à la sensibilisation à la citoyenneté. Tous les secteurs du programme de citoyenneté du Ministère se sont entendus sur un plan de communication stratégique pour 2014 - pour la fête du Canada et la Semaine de la citoyenneté. Cependant, le Ministère convient qu'il peut faire plus pour mieux coordonner et gérer les activités de sensibilisation à la citoyenneté.	CIC, en se basant sur le plan d'action et la stratégie du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, dont il est question à la recommandation 2, élaborera une approche stratégique pour les activités de sensibilisation à la citoyenneté ciblant tous les Canadiens. Ce faisant, il créera une approche de communication, qui définira les publics cibles, recommandera des activités de sensibilisation et définira un plan d'action pour la mise en œuvre de l'approche.	La DGCM, avec l'appui de la DGGOC, des Communications, de la DGGPI, de la DGRE et de l'Intégration Communications	T4 2014-2015

Recommandation	Réponse et contexte	Mesures de suivi	Responsabilité	Date cible
d) Créer un plan de mise en œuvre, notamment quant à un soutien aux activités actuelles et aux nouvelles activités potentielles (p. ex., aider les juges à mener des activités de communications publiques); e) Mettre en place les systèmes de mesure du rendement nécessaires pour évaluer un ensemble de résultats attendus élargis.				

1. Introduction

1.1. But de l'évaluation

Le présent rapport fait état des résultats de l'évaluation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, y compris de l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC). L'évaluation a été menée pour répondre aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Politique sur l'évaluation* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT); elle est axée sur les activités réalisées, les résultats obtenus et les accomplissements de la période de cinq ans couverte par les années financières 2007-2008 à 2011-2012. La collecte des données a été réalisée par la Direction générale de la recherche et de l'évaluation (DGRE), Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), entre octobre 2012 et avril 2013.

Le présent rapport d'évaluation est structuré en quatre sections :

- la section 1 présente le profil du programme;
- la section 2 présente la méthodologie et analyse les forces et les limites de l'étude;
- la section 3 présente les constatations, organisés en fonction des éléments de l'évaluation;
- la section 4 présente les conclusions et les recommandations.

1.2. Profil du Programme de sensibilisation à la citoyenneté

1.2.1. Contexte et objectifs du programme

Afin d'obtenir la citoyenneté canadienne, il faut répondre à des critères d'admissibilité, remplir et présenter un formulaire de demande, réussir un examen sur la citoyenneté et assister à une cérémonie de citoyenneté où l'on prête le serment de citoyenneté devant un juge de la citoyenneté.[1] Les personnes qui obtiennent la citoyenneté obtiennent un statut légal dans le pays de même que certains droits qui ne sont pas conférés aux autres, nommément le droit de voter, de détenir une charge publique et d'être protégé contre la déportation. En plus de conférer un statut légal, la citoyenneté canadienne peut également être considérée comme un jalon important dans l'intégration des immigrants. La politique canadienne sur l'immigration a toujours été axée sur l'établissement, l'intégration à long terme, le multiculturalisme et la citoyenneté inclusive afin de contrer la discrimination et l'exclusion sociale, de promouvoir l'égalité entre les êtres humains et le respect de la diversité et de créer un environnement accueillant.

Depuis l'adoption de la *Loi sur la citoyenneté* en 1947, la politique canadienne sur la citoyenneté vise deux objectifs principaux : i) encourager et faciliter la naturalisation des résidents permanents; et ii) enrichir la signification de la citoyenneté en tant que lien unissant les Canadiens.[2] L'Architecture d'alignement des programmes de CIC (AAP) reflète ces objectifs globaux dans sa description du but du Programme de citoyenneté, c'est-à-dire « d'administrer les dispositions législatives en matière de citoyenneté et de promouvoir les droits et responsabilités liées à la citoyenneté canadienne ». Cela est rendu possible grâce à deux activités distinctes, mais

[1] Remarque : Les adultes de 18 à 54 ans doivent passer un examen sur la citoyenneté, et les personnes de 14 ans et plus doivent assister à la cérémonie de citoyenneté et prêter serment.
[2] Source : The Past, Present and Future of Canadian Citizenship, présentation PowerPoint, Mary-Ann Hubers, CIC, septembre 2010.

interreliées : la sensibilisation à la citoyenneté (AP3.2.1) et Attribution, confirmation et révocation de la citoyenneté (AP3.2.2).[3]

La sensibilisation à la citoyenneté, qui fait l'objet de la présente évaluation, vise à approfondir la signification de la citoyenneté canadienne à la fois pour les immigrants que pour les citoyens nés au Canada, et à améliorer le sentiment d'appartenance au Canada. On s'attend à ce que les immigrants et les citoyens nés au Canada, en connaissant mieux l'histoire, les institutions et les valeurs du Canada, de même que les droits et les responsabilités associés à la citoyenneté, soient mieux équipés pour devenir des citoyens actifs et puissent contribuer à l'évolution d'une société intégrée. Le programme comprend diverses activités de transmission des connaissances et de promotion, comme la distribution du guide d'étude sur la citoyenneté, les cérémonies de citoyenneté, la Semaine de la citoyenneté et d'autres activités de sensibilisation (discutées en détail dans la prochaine section).[4]

En 2009-2010, le Plan d'action sur la citoyenneté (PAC) a été lancé; il présentait un ensemble d'initiatives coordonnées à moyen terme dans le but d'amener tous les Canadiens (établis, nouveaux ou potentiels) à comprendre, à apprécier et à pratiquer leur citoyenneté. Les initiatives du PAC visaient à :

- donner accès aux connaissances essentielles à la citoyenneté;
- améliorer le respect des valeurs démocratiques et le statut de la citoyenneté;
- garantir l'intégrité du processus de naturalisation et promouvoir l'engagement en tant que citoyen responsable.

Même si nombre d'initiatives du PAC ont été réalisées, CIC continue à mettre en œuvre des éléments du plan d'action, en vue d'améliorer l'intégrité du Programme de citoyenneté et de renforcer la valeur et la signification de la citoyenneté canadienne.[5]

Les sections qui suivent donnent un aperçu général des diverses activités de sensibilisation à la citoyenneté, des autres activités du Ministère qui visent des objectifs semblables et de la gouvernance et des ressources associées au programme.

1.2.2. Aperçu des activités de sensibilisation à la citoyenneté

La citoyenneté est promue grâce à divers produits et activités qui visent à faire mieux connaître le rôle et les responsabilités associés à la citoyenneté canadienne, et à améliorer sa valeur aux yeux des Canadiens. Il s'agit notamment de documents à étudier pour l'examen sur la citoyenneté, de cérémonies de citoyenneté, d'activités et de projets spéciaux, d'activités et de communications et des activités de l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC).

- **Guide d'étude** : Principale source d'information sur la citoyenneté préparée par CIC, le guide *Découvrir le Canada : Les droits et responsabilités liés à la citoyenneté* (ci-après appelé le guide *Découvrir le Canada*) remplace depuis 2009 le guide *Regard sur le Canada*. C'est le guide d'étude officiel pour ceux qui préparent l'examen de citoyenneté. De plus, son contenu forme la base des autres ressources d'information liées à la citoyenneté produites par le Ministère.

[3] Source : Architecture d'alignement de programmes de CIC : Titres et descriptions. Entrée en vigueur : le 1er avril 2013.
[4] *Ibid.*
[5] Voir www.cic.gc.ca/francais/ministere/aap/2013/activite-32.asp (consultée le 13 août 2013).

- **Cérémonies** : Le Ministère est responsable des cérémonies de la citoyenneté, qui combinent l'obtention de la citoyenneté avec sa célébration. Les personnes de 14 ans et plus doivent se présenter à la cérémonie de la citoyenneté et prêter serment; c'est la dernière exigence pour obtenir la citoyenneté. Les cérémonies peuvent être tenues dans un bureau de CIC ou dans un autre endroit, comme une école, une bibliothèque ou un hôtel de ville, et peuvent être ordinaires ou spéciales (grâce à un ou plusieurs éléments, comme la présence d'un partenaire externe, de conférenciers ou l'organisation d'une réception). Des dépliants présentant des références et du matériel publicitaire ont été distribués lors des cérémonies de la citoyenneté depuis 2010. De plus, le Ministère tient occasionnellement des cérémonies de réaffirmation. La plus remarquable d'entre elles est *La grande prestation de serment au Canada* qui se tient chaque année au parc Major Hill à Ottawa, le jour de la fête du Canada. Des cérémonies de réaffirmation peuvent également être tenues par les membres du public, et le Ministère fournit les ressources aux personnes intéressées à organiser de telles cérémonies.
- **Semaine de la citoyenneté** : Le principal événement de promotion de la citoyenneté est la Semaine de la citoyenneté au Canada (ci-après appelée Semaine de la citoyenneté). Elle se tient annuellement depuis 2000 pendant la troisième semaine d'octobre, et donne habituellement lie à un plus grand nombre de cérémonies de citoyenneté spéciales, de même qu'à une présence accrue des médias. Pendant cette semaine, le Ministère présente également à des membres du public le Prix de la citoyenneté du Canada (autrefois les Certificats du mérite civique), pour reconnaître le travail bénévole de promotion des valeurs associées à la citoyenneté. Ce prix n'a cependant pas été remis en 2011 ni en 2012.
- **Activités de sensibilisation** : Le site Web du Ministère est un moyen important de sensibilisation du public quant à la citoyenneté; il donne des renseignements sur les demandes et les processus associés à la citoyenneté et sur les cérémonies de la citoyenneté à venir, de même que sur diverses ressources destinées aux enseignants et aux jeunes, et d'autres ressources liées à des activités comme la Semaine de la citoyenneté. CIC lance également de temps en temps des campagnes publicitaires pour améliorer la sensibilisation aux activités et aux produits du Ministère, comme le guide d'étude de la citoyenneté, et utilise des médias sociaux comme Facebook pour renforcer les messages de sa campagne publicitaire. Le Ministère envoie occasionnellement des courriels aux écoles afin de promouvoir l'utilisation des documents sur la citoyenneté pour appuyer l'éducation à la citoyenneté, et tient des kiosques lors de conférences ou d'autres événements afin de distribuer des documents promotionnels. Enfin, les juges de la citoyenneté à temps plein peuvent utiliser une demi-journée par mois pour mener des activités de sensibilisation, par exemple en s'adressant aux élèves d'une école avant une cérémonie de citoyenneté.
- **Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC)** : CIC finance également l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC). L'ICC a été créé grâce à une subvention pour reconnaître les réalisations et la mémoire de la très honorable Adrienne Clarkson, conformément à la tradition gouvernementale qui veut que le gouvernement dote une fondation pour reconnaître l'héritage laissé par un gouverneur général. L'ICC devait être une organisation indépendante, sans but lucratif, et fonctionner au-delà de la portée des programmes existants, pour mobiliser les citoyens et les groupes, et notamment les organisations citoyennes, favoriser le dialogue national et aider à repérer et à bâtir des réseaux et des modèles nationaux pour renforcer l'assistance aux nouveaux Canadiens et aux futurs Canadiens et améliorer la sensibilisation quant à la citoyenneté canadienne. Les principales

activités de l'ICC sont le programme Renforcer la citoyenneté et le programme Laissez-passer culturel, ainsi que le Symposium LaFontaine-Baldwin.

1.2.3. Autres activités en appui aux objectifs de sensibilisation à la citoyenneté

En plus des activités couvertes par le Programme de sensibilisation à la citoyenneté, le Ministère appuie des activités conformes aux objectifs de sensibilisation à la citoyenneté dans le cadre de ses programmes de subventions et de contributions pour le multiculturalisme et l'établissement.

- **Inter-Action :** Programme de subventions et de contributions pour le multiculturalisme. L'un des objectifs du programme de financement Inter-Action est la construction d'une société intégrée et socialement cohésive grâce à la citoyenneté, à la commémoration civique, à la fierté civique et au respect des valeurs démocratiques fondamentales enracinées dans l'histoire du Canada.[6]
- Le **Programme d'établissement** est également un programme de subventions et de contributions. L'une des priorités nationales définies en matière de services directs dans le volet information et orientation vise à donner aux immigrants accès à l'information nécessaire pour se préparer à devenir des citoyens actifs, ce qui suppose de comprendre la vie au Canada, et notamment les lois, les droits et responsabilités.[7]

1.2.4. Gouvernance du Programme de sensibilisation à la citoyenneté

La gouvernance du Programme de sensibilisation à la citoyenneté est répartie dans diverses directions générales de CIC, qui sont chargées de gérer et de réaliser les différentes activités de sensibilisation de leurs divisions. La section qui suit décrit les groupes qui participent à la gestion et à la réalisation du programme.

Le **Secteur des politiques stratégiques et de programmes** de CIC est chargé d'élaborer des politiques basées sur les faits, et de faire le lien entre les politiques stratégiques et les politiques et la conception des programmes.

- La **Direction générale de la citoyenneté et du multiculturalisme** (DGCM) est chargée du soutien de haut niveau au programme, et elle est structurée en deux divisions :
  - La Division des politiques législatives et des programmes (DPLP) fournit des conseils en matière de politique au ministre quant aux modifications aux lois et règlements portant sur la citoyenneté. La DPLP planifie et appuie l'adoption et la mise en œuvre des modifications aux lois et règlements, notamment en s'assurant que ces modifications sont expliquées aux Canadiens. La DPLP s'occupe également de l'interprétation des politiques et de la gestion de la subvention à l'Institut pour la citoyenneté canadienne.
  - La Division de l'élaboration des politiques et du développement du savoir (DEPDS) appuie la mise en œuvre des directives relatives aux politiques. La DEPDS mène également des activités relatives au contenu et à la gestion de l'intégrité pour le guide d'étude de la citoyenneté, l'examen de citoyenneté et d'autres ressources pédagogiques en matière de citoyenneté, donne des conseils en matière de politique sur les enjeux liés aux programmes de citoyenneté, à la préparation à la citoyenneté et à la sensibilisation à la citoyenneté chez les immigrants et les Canadiens établis.

---

[6] Source : CIC (2010) Inter-Action : le Programme de subventions et de contributions pour le multiculturalisme – Lignes directrices relatives au financement.

[7] Source : CIC (2012) Lignes directrices relatives au financement : Appel national de propositions de 2012 – Subventions et contributions : Programmes d'établissement et de réétablissement.

Le **Secteur des opérations** de CIC est responsable de toutes les activités de réalisation du programme du Ministère.

- La **Direction générale de la gestion et de la coordination opérationnelles** (DGGOC), par l'entremise de la Division de la prestation des programmes de citoyenneté et de la promotion (DPPCP), gère et coordonne la réalisation du Programme de citoyenneté dans tout le réseau de prestation de services, fournit une liaison entre le greffier de la citoyenneté canadienne[8] et la Commission de la citoyenneté (voir description ci-après), ainsi qu'avec les groupes de politique et de communications du Ministère. La DPPCP offre des conseils et des directives fonctionnelles quant à la promotion et la réalisation du Programme de citoyenneté à l'Administration centrale (AC), aux régions et aux partenaires externes, élabore des lignes directrices opérationnelles et des manuels de politique, et se charge de la coordination des cérémonies de citoyenneté et des activités de la Semaine de la citoyenneté dans tout le Canada. Elle est également responsable du contenu des formulaires de citoyenneté et des pages Web liées à la citoyenneté sur le site Internet et les sites intranet du Ministère.
- La **Direction générale de la gestion du rendement des opérations** (DGGRO) est au cœur des échanges d'information au Ministère; elle répertorie les ressources, les charges de travail et les niveaux de production, et participe également à l'adaptation des méthodes de production de rapports en fonction des besoins. La DGGRO constitue la principale source de données pour la production de rapports sur le Programme de citoyenneté.
- La **Région du traitement centralisé** (RTC) supervise le centre d'appels du CIC et le Centre de traitement des dossiers de Sydney (CTD-S), pour répondre aux demandes d'information des clients et pour le traitement initial ou complet de tous les types de demandes de citoyenneté au CTD-S. Le Centre de traitement des dossiers de Sydney distribue le guide d'étude de la citoyenneté aux demandeurs, et le Centre d'appels répond aux questions générales sur le processus d'obtention de la citoyenneté et aux questions des clients dans le cadre de dossiers actifs.
- Les **bureaux régionaux et locaux de CIC** sont chargés de la mise en œuvre du programme dans les communautés. Les représentants des bureaux locaux de CIC assurent le traitement des demandes de citoyenneté. Ce sont eux qui organisent et réalisent les cérémonies de citoyenneté, notamment quant à la distribution de documents promotionnels aux participants et à la communication avec les partenaires de la communauté. Le personnel des bureaux régionaux de CIC offre supervision et coordination pour ces activités dans les régions, et assure la communication avec le personnel de la DPPCP de la DGGOC.

La réalisation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté profite également du soutien des services internes et de la Commission de la citoyenneté :

- Relevant du Bureau du sous-ministre, la **Direction générale des communications** offre une approche coordonnée aux communications internes et externes en matière de citoyenneté. Cela inclut l'élaboration de plans et de stratégies de communication, la rédaction de communiqués de presse et un soutien lors des activités de grande visibilité. La Division des relations externes participe à la promotion du Ministère sous toutes ses formes, y compris

[8] Le greffier de la citoyenneté canadienne est le directeur de la DPPCP, au sein de la DGGOC. Il délègue ses pouvoirs aux agents de la citoyenneté pour l'attribution et l'attestation de la citoyenneté une fois que les agents ont suivi la formation obligatoire et passé les examens; c'est le point de contact central au sein du secteur opérationnel de la Commission de la citoyenneté.

les campagnes publicitaires, les publications, les activités spéciales, les expositions et les documents imprimés. Cette division est également responsable de la publication du guide d'étude *Découvrir le Canada*.

- La **Commission de la citoyenneté** est un organisme administratif qui fait partie de CIC et duquel relève le juge principal de la citoyenneté et les juges de la citoyenneté de tout le pays. Les juges de la citoyenneté des bureaux locaux donnent des audiences, prennent des décisions quant aux demandes, président les cérémonies de citoyenneté et reçoivent les serments de citoyenneté. Les juges jouent également un rôle dans la communication externe et la promotion dans les communautés. La Commission de la citoyenneté est dirigée par le juge principal de la citoyenneté, qui se charge de veiller à ce que les juges s'acquittent de leurs obligations légales et administratives et agit comme lien entre les juges, le ministre et CIC quant aux questions liées à la citoyenneté.

1.2.5. Ressources du Programme

Selon les données financières de CIC, les dépenses totales pour le Programme de sensibilisation à la citoyenneté en 2011-2012 se sont élevées à 4 130 807 $, ce qui représente environ 11 % des ressources du Programme de citoyenneté dans son ensemble. Ce montant ne comprend cependant pas les ressources consacrées au programme par la Direction générale des communications ou la Commission de la citoyenneté. Le portrait financier du Programme de sensibilisation à la citoyenneté est décrit en détail à la section 3.2.6, sous Utilisation des ressources.

2. Méthodologie

2.1. Portée de l'évaluation et approche

La méthodologie et l'approche choisies pour l'évaluation ont été établies dans un plan d'évaluation élaboré pour les composantes Sensibilisation à la citoyenneté et Acquisition, confirmation et révocation de la citoyenneté du Programme de citoyenneté. Le plan a été élaboré entre février et juin 2012 et mis au point avec toutes les directions générales de CIC qui devaient participer à sa réalisation. Même si la planification portait sur les deux composantes, chacune d'entre elles sera évaluée séparément afin d'assurer une couverture complète des différents aspects du programme. Les modalités de l'évaluation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté ont été approuvées par le Comité d'évaluation du Ministère en juillet 2012.

L'évaluation porte sur l'activité de programme Sensibilisation à la citoyenneté [AP3.2.1 de l'Architecture d'alignement de programmes de CIC (AAP)], y inclue sur la subvention accordée à l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC). La subvention à l'ICC a été incluse dans l'évaluation, car ses objectifs sont conformes à ceux du Programme de sensibilisation à la citoyenneté. On a aussi jugé que la combinaison des deux éléments dans une seule évaluation était une façon efficace de regrouper les évaluations afin de répondre aux exigences en fonction des ressources existantes.

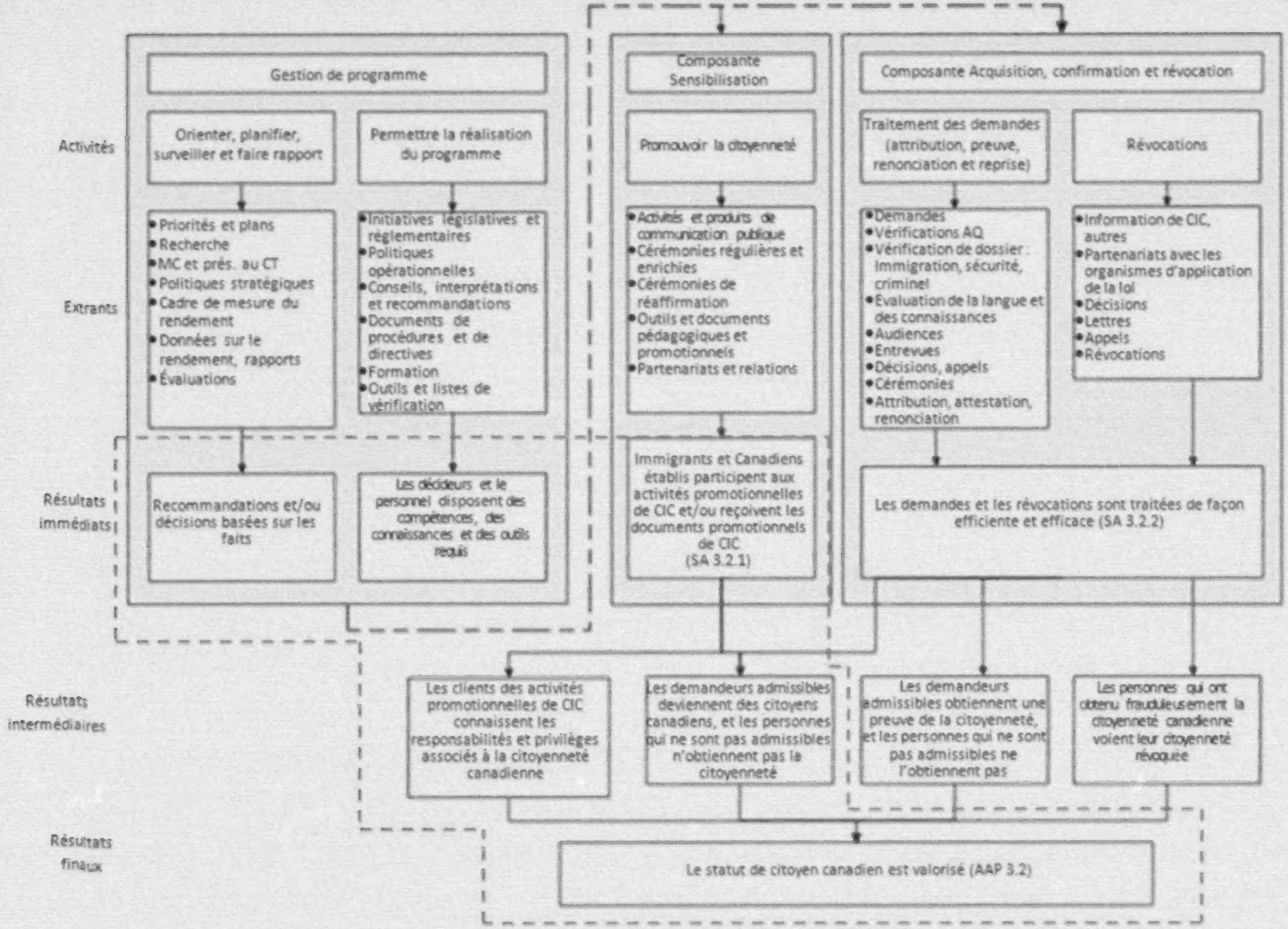
La présente évaluation est axée sur les activités, les extrants et les résultats du Programme de sensibilisation à la citoyenneté pendant la période de cinq ans qui s'étend des années financières 2007-2008 à 2011-2012. L'évaluation formative de la Semaine de la citoyenneté menée en 2004[9] ne portait que sur les activités liées à la Semaine de la citoyenneté, et donnait donc peu d'information permettant d'étayer la présente évaluation. Une vérification du Programme de citoyenneté[10] a été menée par la Direction générale de la vérification interne de CIC en 2011, et des examens internes et externes ont également été menés en 2010-2011. Cependant, ces examens portaient principalement sur les enjeux liés au traitement des demandes de citoyenneté par le Ministère, plutôt que sur la promotion de citoyenneté canadienne.

Un modèle logique et une matrice d'évaluation détaillée ont été utilisés pour concevoir l'étude. Le modèle logique dépeint les activités, les extrants attendus et les résultats attendus pour les deux composantes du Programme de citoyenneté (voir la figure 2-1). Les résultats attendus spécifiques traités dans l'évaluation de la composante Sensibilisation à la citoyenneté sont les suivants :

- les immigrants et les Canadiens établis participent aux activités promotionnelles de CIC et/ou reçoivent les documents promotionnels de CIC;
- les clients des activités promotionnelles de CIC connaissent les responsabilités et les privilèges associés à la citoyenneté canadienne;
- les demandeurs admissibles deviennent citoyens canadiens et les personnes qui ne sont pas admissibles n'obtiennent pas la citoyenneté;
- la citoyenneté canadienne est considérée comme un statut précieux;
- les recommandations formulées et/ou les décisions prises sont basées sur les faits;
- les décideurs et le personnel ont les compétences, les connaissances et les outils requis.

[9] Voir www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/semaine-cit/index.asp
[10] Voir www.cic.gc.ca/francais/ressources/verification/cit-program/abbr-fra.asp

Figure 2-1: Modèle logique du programme de citoyenneté de CIC



* Nota : L'évaluation sera axée sur les activités associées à CIC et non sur la Comission de la citoyenneté, qui est une entité indépendante.

2.2. Questions d'évaluation

L'évaluation a été conçue autour de deux principaux thèmes : la pertinence et le rendement. Conformément aux exigences de la Directive sur la fonction d'évaluation (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2009), la pertinence du programme a été évaluée quant 1) aux besoins continus; 2) à l'harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement et 3) à la conformité aux priorités du gouvernement et du Ministère. Le rendement du programme a été évalué par l'examen des résultats quant à 4) l'efficacité et 5) l'efficience et l'économie (utilisation des ressources). Les questions d'évaluation, structurées en fonction des enjeux, sont présentées dans le tableau 2-1. La matrice complète d'évaluation, qui comprend les indicateurs et les méthodologies propres à chaque question, se trouve dans les annexes techniques.

Tableau 2-1 : Sommaire des enjeux et des questions d'évaluation

Enjeu	Question d'évaluation	N° de la section correspondante[11]
Pertinence	1. Existe-t-il un besoin continu de promouvoir la valeur de la citoyenneté?	3.1.1
	2. Les résultats attendus du Programme de sensibilisation sont-ils conformes aux objectifs et aux priorités de CIC et du GC?	3.1.2
	3. La promotion de la citoyenneté relève-t-elle du gouvernement fédéral? Quelles autres parties ont une responsabilité dans la promotion de la citoyenneté?	3.1.3
Rendement	4. Les décideurs ont-ils accès à des données pertinentes, précises et basées sur des faits pour prendre des décisions et gérer le programme?	3.2.5
	5. Le personnel dispose-t-il des connaissances, des outils et des directives fonctionnelles nécessaires pour réaliser ces tâches?	3.2.5
	6. Dans quelle mesure les immigrants et les Canadiens établis participent-ils aux activités promotionnelles de CIC et/ou reçoivent-ils les documents promotionnels de CIC?	3.2.1
	7. Dans quelle mesure les clients des activités promotionnelles de CIC connaissent-ils les responsabilités et privilèges associés à la citoyenneté canadienne?	3.2.2
	8. Comment les activités promotionnelles ont-elles influencé la décision des immigrants de demander la citoyenneté?	3.2.3
	9. Dans quelle mesure les activités promotionnelles ont-elles un impact sur la valeur accordée au statut de citoyen canadien?	3.2.4
	10. Dans quelle mesure le modèle de réalisation du Programme de sensibilisation est-il efficace?	3.2.5
	11. Le Programme de sensibilisation a-t-il eu des répercussions inattendues?	Dans toute la section 3

[11] Tous les résultats sont présentés dans la section 3.0. Le numéro indiqué renvoie à la sous-section qui traite de la question.

2.3. Méthodes de collecte des données

L'évaluation fait appel à plusieurs sources pour assurer la force des données et des renseignements recueillis. Les représentants du programme ont été consultés pour obtenir les données administratives et les documents de programme aux fins d'examen ainsi que pour aider à repérer les personnes à interviewer et les emplacements à visiter.

Après la collecte de données, chaque source d'information a été analysée et plusieurs séances de remue-méninges ont été tenues avec les membres de l'équipe de projet pour élaborer les résultats, les conclusions et les recommandations de l'évaluation. Chacune des sources est décrite en détail ci-dessous.

2.3.1. Entrevues

Au total, 67 entrevues ont été menées pour l'évaluation (tableau 2-2) auprès de représentants de cinq grands groupes de partenaires. Les personnes ont été choisies en consultation avec les représentants du programme en fonction de leur connaissance des activités de sensibilisation à la citoyenneté. Les entrevues ont été menées de manière à répondre à toutes les questions de la matrice d'évaluation et à couvrir les secteurs de la pertinence et du rendement du programme.

Tableau 2-2 : Sommaire des entrevues réalisées

Groupe interviewé	Nombre d'entrevues
Représentants du Programme de citoyenneté à l'AC	15
Représentants du Programme de citoyenneté dans les bureaux locaux et régionaux	29
Juges de la citoyenneté	10
Partenaires/intervenants	10
Représentants d'autres ministères	3
Total	**67**

Les entrevues ont été menées en personne ou par téléphone, et les personnes interrogées ont reçu une copie du guide pertinent à l'avance (voir les guides d'entrevue dans les annexes techniques).

Lorsqu'on fait état de données qualitatives dans le rapport, on utilise l'échelle donnée au tableau 2-3. Il faut souligner que dans certains cas (c'est-à-dire lorsque le nombre de personnes interrogées était trop petit ou lorsque la question donnait lieu à une réponse plus descriptive), les réponses n'étaient pas codées et on a utilisé la méthode du résumé pour analyser l'information.

Tableau 2-3 : Échelle d'analyse des données recueillies lors des entrevues

Tous	Les résultats reflètent le point de vue et les opinions de 100 % des personnes interviewées.
La majorité/la plupart	Les résultats reflètent le point de vue et les opinions d'au moins 75 %, mais moins de 100 %, des personnes interviewées.
Beaucoup	Les résultats reflètent le point de vue et les opinions d'au moins 50 %, mais de moins de 75 %, des personnes interviewées.
Certains	Les résultats reflètent le point de vue et les opinions d'au moins 25 %, mais de moins de 50 %, des personnes interviewées.
Quelques-uns	Les résultats reflètent le point de vue et les opinions d'au moins deux répondants, mais de moins de 25 %, des personnes interviewées.

2.3.2. Visites sur les lieux

Des visites ont été réalisées en janvier et février 2013 dans cinq communautés : Vancouver, Calgary, Mississauga, Montréal et Halifax. Les visites avaient pour objectif d'observer le contexte opérationnel quotidien du programme à l'échelle régionale et locale et de mieux comprendre les interactions entre le traitement des demandes de citoyenneté et les activités promotionnelles. L'expérience a également permis à l'équipe d'évaluation de mieux comprendre les différents points de vue des employés des bureaux régionaux et locaux par rapport à ceux des employés de l'Administration centrale en ce qui a trait à la pertinence globale et à l'incidence des activités promotionnelles. Les activités suivantes ont été réalisées pendant les visites :

- Visite des bureaux régionaux et locaux, y compris des locaux d'examen et des installations servant aux cérémonies de citoyenneté;
- Entrevues avec les gestionnaires et le personnel des bureaux régionaux et locaux de CIC, les juges de la citoyenneté et les représentants des organismes partenaires (p. ex., les centres de formation linguistique, les fournisseurs de services d'établissement et les institutions publiques), pour discuter de leur rôle dans la promotion de la citoyenneté;[12]
- Observation des cérémonies de citoyenneté, et notamment l'évaluation en fonction d'un ensemble de critères normalisés relatifs à l'animation et à la réalisation. Au total, neuf cérémonies de citoyenneté ont été observées : deux à Vancouver, deux à Calgary, deux à Mississauga, deux à Montréal et une à Halifax.

2.3.3. Sondages distribués à la sortie des cérémonies

Avec la collaboration du personnel des bureaux locaux et régionaux de CIC, on a distribué un court sondage aux nouveaux citoyens (âgés de 18 ans et plus) lors des cérémonies auxquelles ont assisté les membres de l'équipe de l'évaluation en visite. Le sondage (ainsi qu'une enveloppe de retour préaffranchie) était inclus dans le document de bienvenue[13] et l'animateur en faisait mention en donnant les instructions lors de la cérémonie.[14]

---

[12] Il faut souligner que toutes les entrevues menées dans le cadre des visites sont incluses dans le tableau 2-2.

[13] Le contenu de la trousse de bienvenue varie, mais elle contient la plupart du temps une épinglette en forme de feuille d'érable, un dépliant portant sur le programme Laissez-passer culturel de l'ICC, un message de félicitations du ministre, une publication sur *Les symboles du Canada* et une brochure *Devenir citoyen canadien.*

[14] Bien que l'équipe d'évaluation ait donné des instructions au personnel des bureaux régionaux afin que seuls les participants de 18 ans et plus reçoivent un sondage, il se peut que cela n'ait pas toujours été le cas. Le nombre de sondages distribués est donc une estimation.

Le questionnaire du sondage comprenait des questions sur les principaux motifs ayant amené les participants à devenir citoyens, les parties de la cérémonie les plus importantes à leurs yeux, les améliorations possibles, leurs sentiments pendant la cérémonie et les incidences associées à leur propre participation. Voir les annexes techniques pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la méthodologie ainsi que sur les questionnaires distribués à la sortie des cérémonies.

Au total, 217 nouveaux citoyens ont rempli le sondage distribué à la sortie de la cérémonie (59 % l'ont rempli en anglais, et 41 % en français). On a également distribué une version légèrement modifiée de ce sondage lors de quelques cérémonies de l'ICC.[15] Aucun membre de l'équipe d'évaluation n'a assisté à ces cérémonies. Au total, 19 nouveaux citoyens présents à une cérémonie de l'ICC ont rempli le sondage (en anglais dans tous les cas). Le taux de réponse, en fonction de l'emplacement de la cérémonie, est donné au tableau 2-4.

Tableau 2-4 : Taux de réponse aux sondages distribués à la sortie

Emplacement de la cérémonie	Nombre de sondages distribués	Nombre de réponses	Taux de réponse
Vancouver	123	27	22 %
Calgary	159	33	21 %
Mississauga	220	25	11 %
Montréal	657	115	17 %
Halifax	75	17	23 %
Total	**1 234**	**217**	**18 %**
Cérémonies de l'ICC (4 dans la région du Grand Toronto et une à Calgary)	**236**	**19**	**8 %**

2.3.4. Sondage mené auprès des nouveaux citoyens

Un sondage a été mené auprès des nouveaux citoyens afin de répondre aux questions de l'évaluation portant sur la conception, la réalisation et le rendement du programme. Le sondage comprenait des questions relatives à l'expérience de la citoyenneté des nouveaux citoyens (comme les motifs de leur décision de devenir citoyens et l'importance que cela revêt à leurs yeux), de même que des questions sur l'efficacité des activités et des produits de sensibilisation à la citoyenneté de CIC (notamment la cérémonie de citoyenneté et le guide d'étude).

Une firme de sondage a été engagée pour mener le sondage par téléphone auprès des personnes de 18 ans et plus qui avaient reçu leur citoyenneté entre 2007-2008 et 2011-2012, à partir d'un échantillon aléatoire de 10 000 nouveaux citoyens, tiré d'une population de 688 651 clients admissibles selon les bases de données administratives de CIC.[16] Au total, 657 nouveaux citoyens ont répondu au sondage, la plupart par téléphone; 4 % d'entre eux l'ont fait en ligne. Utilisant un niveau de confiance de 95 %, les pourcentages obtenus dans le sondage présentent une marge

[15] La version de l'ICC du sondage comprend, à la question concernant les parties les plus importantes de la cérémonie de citoyenneté, un choix supplémentaire portant sur les groupes de discussion.

[16] Environ 1,3 % de la population admissible ne disposait pas d'un numéro de téléphone utilisable; ces personnes ont été exclues de la population de 18 ans et plus avant l'établissement de l'échantillon aléatoire de 10 000 nouveaux citoyens.

d'erreur de ±3,8 %. Voir les annexes techniques pour obtenir une description détaillée de la méthodologie et du questionnaire.

2.3.5. Examen des données administratives

On a mené un examen des données administratives suivantes pour obtenir des renseignements sur le fonctionnement du programme :

- des données opérationnelles tirées de rapports internes et du Système mondial de gestion des cas (SMGC) ont été utilisées pour obtenir des renseignements sur le nombre de personnes ayant obtenu la citoyenneté et les cérémonies menées pendant la période sur laquelle porte l'étude;
- des données administratives provenant de la fonction des communications de CIC ont permis de connaître le nombre, le type et le coût des activités promotionnelles de la citoyenneté menées par la Direction générale des communications;
- des données financières tirées du SAP ont été analysées pour établir les coûts du programme;
- des données analytiques du Web ont été utilisées pour évaluer la portée du programme.

2.3.6. Examen des écrits

On a mené un examen des écrits pour examiner les questions d'évaluation relatives au besoin et au rôle du gouvernement fédéral. On a notamment revu les publications universitaires et techniques, les données publiques disponibles sur les sites Web des gouvernements étrangers, et les articles produits par des groupes de réflexion nationaux ou des organisations non gouvernementales [p. ex., l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE)], de même que des recherches sur l'opinion publique. L'examen a également permis de mieux comprendre les approches en matière de politique sur la citoyenneté et leur influence sur les décisions liées aux activités promotionnelles de la citoyenneté. L'examen a également porté sur les approches de promotion de la citoyenneté dans d'autres pays (Australie, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni, États-Unis). Voir les annexes techniques pour obtenir une liste partielle des articles et des rapports examinés.

2.3.7. Examen de la documentation

On a examiné plus de 50 documents relatifs au programme pour fournir des informations générales et établir le contexte afin d'évaluer la pertinence, la conception et la réalisation du programme. Des documents gouvernementaux officiels, comme des discours du Trône et des discours sur le budget, de même que des documents politiques et stratégiques, ont été examinés pour établir le contexte et pour obtenir des informations sur les priorités de CIC et du gouvernement du Canada. On a aussi passé en revue les lois (p. ex., la *Loi sur la citoyenneté*) et règlements pour déterminer la répartition des responsabilités quant à la promotion de la citoyenneté. Les documents de référence du Ministère, notamment les *rapports ministériels sur le rendement* (RMR) et les rapports sur les plans et les priorités (RPP), de même que les discours du ministre, les communiqués de presse et les documents internes sur le programme ont permis de répondre à certaines questions d'évaluation. Voir les annexes techniques pour obtenir une liste partielle des documents consultés.

2.3.8. Étude de cas sur l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC)

Une étude de cas particulière a été menée pour examiner les efforts et les premiers résultats associés à l'ICC dans le cadre de l'évaluation de l'ensemble du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, de même que pour répondre aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* quant à la subvention accordée à l'ICC. L'étude de cas a permis d'évaluer la subvention accordée à l'ICC en regard des objectifs établis dans l'accord de subvention. Les résultats de l'étude de cas ont été intégrés au rapport d'évaluation, lorsque c'était approprié, en vue d'étayer les résultats du programme dans son ensemble. L'étude de cas a fait appel à quatre méthodologies principales pour l'examen des activités et des résultats de l'ICC :

- Examen de la documentation;
- Entrevues avec les principaux intervenants;
- Examen des données administratives fournies par l'ICC;
- Résultats du sondage distribué à la sortie des cérémonies de l'ICC.

Le rapport de l'étude de cas est disponible à l'annexe A.

2.4. Forces, limites et considérations diverses

L'évaluation a fait appel à toute une gamme de sources qualitatives et quantitatives, ce qui a permis de faire des recoupements quant aux conclusions de la recherche. Les forces, les limites et les répercussions possibles sur l'analyse, de même que les mesures d'atténuation, sont discutées ici.

L'évaluation a fait appel à des sources nombreuses et diverses de même qu'aux commentaires de toute une gamme d'intervenants. Cela a permis d'intégrer le point de vue de divers intervenants et de s'assurer que les résultats étaient fiables. Les résultats documentés par plus d'une source révèlent une certaine cohérence et améliorent donc la force des conclusions.

De plus, les visites menées dans cinq communautés ont permis l'observation directe des activités du programme dans les régions, la réalisation des cérémonies de citoyenneté et la participation des nouveaux citoyens à ces cérémonies. Ces visites ont également permis à l'équipe d'évaluation de rencontrer le personnel, les juges et les autres intervenants de CIC à l'échelle locale qui jouent un rôle dans la sensibilisation et la promotion de la citoyenneté, ce qui a favorisé l'établissement de liens officiels et officieux et la compréhension globale de l'équipe quant à la mise en œuvre du programme.

Il faut souligner certaines limites, même si elles sont atténuées par l'utilisation de nombreuses sources :

- L'évaluation portait principalement sur les points de vue des nouveaux citoyens (et non sur ceux des résidents permanents ou des résidents nés au Canada) en dépit du fait que le public cible du Programme de sensibilisation à la citoyenneté regroupe tous les Canadiens. Si on comprenait le point de vue des résidents permanents qui ne choisissent pas de devenir Canadiens et des personnes nées au Canada, on ajouterait de la profondeur aux résultats; cependant, ce n'était pas faisable en raison des contraintes liées à la réalisation de la recherche sur l'opinion publique.

- En raison d'un changement aux codes financiers du Ministère en 2011-2012, de même que des lacunes quant aux données sur les dépenses du Programme de sensibilisation à la citoyenneté dans le budget du programme, on a utilisé des estimations plutôt que des données réelles dans l'analyse de l'utilisation des ressources.
- En raison de l'utilisation de divers formats de rapports, de même que de changements opérationnels qui font qu'on enregistre maintenant le nombre de cérémonies normales/enrichies au lieu de consigner le nombre de cérémonies sur place/à distance, empêchent de déterminer avec précision le nombre de personnes ayant obtenu leur citoyenneté pour un type particulier de cérémonie pendant la période à l'étude.
- Le taux de réponse au sondage mené à la sortie des cérémonies de l'ICC est relativement bas. La distribution de ce sondage s'est limitée aux cérémonies de l'ICC tenues dans la région du Grand Toronto (RGT) et à Calgary. Par conséquent, les résultats du sondage pour les personnes qui ont participé aux cérémonies de l'ICC ne sont pas jugés représentatifs, et ils doivent être interprétés avec prudence.

Ces limites ont été prises en compte lors de l'élaboration des constatations, des conclusions et des recommandations énoncés dans la présente évaluation.

3. Constatations de l'évaluation

La présente section expose les constatations de l'évaluation qui s'articulent autour des deux grands thèmes que sont la pertinence et le rendement.

3.1. Pertinence

3.1.1. Besoin persistant de programmes de sensibilisation à la citoyenneté

Résultat : Il faut continuer à promouvoir la citoyenneté afin de renforcer sa valeur aux yeux de tous les Canadiens et de maintenir un taux d'adhésion important.

La promotion de la citoyenneté appuie les deux objectifs qui consistent à en faciliter l'obtention et à en renforcer la valeur. Ces objectifs sont ancrés dans une orientation stratégique sociale plus importante, adoptée par CIC, qui promeut la pleine insertion des nouveaux arrivants, depuis leur établissement jusqu'à l'acquisition de la citoyenneté. Cette politique repose sur le postulat que le fait de promouvoir la citoyenneté et d'en encourager l'acquisition appuie la création d'un milieu accueillant qui contribue à la cohésion sociale.[17] Les taux élevés d'obtention de la citoyenneté sont liés à de meilleurs taux d'emploi et à des gains plus élevés,[18] ce qui contribue également à une société intégrée. Enfin, on dit que l'obtention de la citoyenneté favorise la diversité et le multiculturalisme, la lutte contre la discrimination et l'exclusion sociale et promeut l'égalité.

La majorité des personnes interrogées dans le cadre de cette évaluation appuyaient le besoin de promouvoir la valeur de la citoyenneté. Au nombre des explications les plus courantes d'une telle position, mentionnons les avantages sociaux, comme l'importance d'une citoyenneté active pour tous les Canadiens et l'idée que le fait de comprendre et de valoriser la citoyenneté canadienne contribue à une société plus cohésive.

Obtention de la citoyenneté

Les taux élevés d'obtention de la citoyenneté sont un indicateur positif d'une société intégrée.[19] Il faut s'assurer que les nouveaux arrivants savent que la citoyenneté est importante pour leur intégration et qu'ils doivent donc l'obtenir. Les activités de sensibilisation à la citoyenneté offrent l'occasion de transmettre ce message aux nouveaux arrivants.

Les statistiques révèlent que le taux d'obtention de la citoyenneté au Canada enregistré trois ans après l'établissement a augmenté de 78,7 % en 1986, si l'on se fonde sur les données du recensement, à 85,6 % en 2011, selon les données de l'Enquête nationale auprès des ménages (voir la figure 3-1 ci-après).

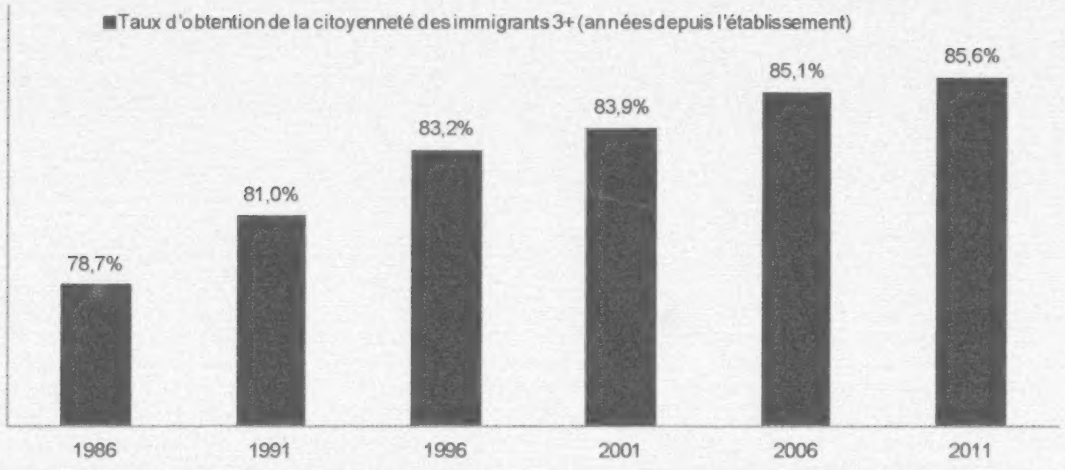
---

[17] Voir par exemple, Bloemraad (2008), *Citizenship in the United States and Canada : How government policy matters for immigrant political incorporation*, Canadian Diversity, automne 2008; et Banting (2012), *Transatlantic Convergence? Immigrant Integration in Canada and Europe*, Pluralism Forum – Reframing Europe's Multiculturalisme Debates. Global Centre for Pluralism, avril 2012.

[18] Voir par exemple Picot et Hou (2011). *La naturalisation des immigrés au Canada et aux États-Unis : Déterminants et avantages économiques*, chapitre 6 de La naturalisation : Un passeport pour une meilleure intégration des immigrés, OECD Publishing, 2011 ou Sumption M et S. Flamm (2012), *The Economic Value of Citizenship for Immigrants in the United States*, Washington DC : Migration Policy Institute.

[19] Voir par exemple, Goodman, S. 9, (2010), *Integration Requirements for Integration Sake? Identifying, Categorising and Comparing Civic Integration Policies*, Journal of Ethnic and Migration Studies, vol. 36, nº 5.

Figure 3-1 : Taux d'obtention de la citoyenneté



Sources : Recensements de 1986, 1991, 1996, 2001 et 2006 et Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Le taux d'obtention de la citoyenneté au Canada est supérieur à celui d'autres pays qui accueillent des immigrants comme les États-Unis (50 %), le Royaume-Uni (67 %) et l'Australie (81 %).[20] Les chercheurs suggèrent que l'écart dans les taux d'obtention entre le Canada et d'autres pays pourrait être partiellement attribuable aux différences qui existent dans les politiques d'intégration de chaque pays. Par exemple, Bloemraad (2008) suggère que l'aval dont bénéficie le multiculturalisme au Canada explique que les immigrants s'intéressent plus à la citoyenneté, alors que Joppke (2013) parle du modèle canadien de « multiculturalisme libéral » dans le contexte d'une solide politique de citoyenneté qui vise à transformer les immigrés en Canadiens loyaux.

L'Index de la politique d'intégration des immigrés,[21] qui permet de comparer sept grands secteurs de politique au sein de 31 pays pour déterminer si les migrants « se voient garantir des droits, des possibilités et des responsabilités équivalents », accorde au Canada des notes élevées pour ce qui est de l'accès à la nationalité. En 2010, le Canada s'est classé au quatrième rang des pays participants pour ce qui est de ce domaine de politique, derrière le Portugal, la Suède et l'Australie. L'analyse a révélé que « pratiquement tous les résidents du Canada sont invités à devenir citoyens canadiens » et qu'« à l'instar de tous les autres pays traditionnels d'établissement, les immigrants et leurs enfants ont clairement accès à la citoyenneté ».

Alors que le taux d'obtention de la citoyenneté au Canada a toujours été élevé et le demeure, on craint que les récents changements apportés au processus d'accession à la citoyenneté pour assurer l'intégrité du programme n'entraînent une baisse du nombre de personnes qui demandent la citoyenneté.[22] Les activités de sensibilisation à la citoyenneté peuvent contribuer à garantir que les personnes admissibles à la citoyenneté ne sont pas dissuadées d'en faire la demande.

---

[20] Source : OCDE (2011) *La naturalisation : un passeport pour une meilleure intégration des immigrés?* Édition OCDE, doi : 10.1787/9789264009104-en (p. 28, tableau 1,1 – Taux de naturalisation selon la région d'origine, autour de 2007).

[21] Source : Site Web de l'Index de la politique d'intégration des immigrés (MIPEX), consulté en juillet 2013 – www.mipex.eu

[22] Voir par exemple, Broadbent A., R. Omidvar (2013), *Five reasons Canada leads the world on immigration, Maytree opinion*, Fondation Maytree.

Accroître la valeur de la citoyenneté

Dans l'ensemble, l'évaluation a révélé que si la citoyenneté est valorisée par les Canadiens, d'aucuns craignent que cette valeur diminue.

L'enquête auprès des nouveaux citoyens réalisée dans le cadre de cette évaluation a démontré que 88,6 % sont d'accord (soit plutôt soit tout à fait) que la citoyenneté canadienne est valorisée par les habitants du Canada, alors que 92,1 % sont d'accord (soit plutôt soit tout à fait) que les habitants d'autres pays respectent la citoyenneté canadienne.

Un sondage national d'opinion publique sur la citoyenneté canadienne, réalisé en 2011, a démontré qu'il existe un sentiment de confiance du public dans la notion de citoyenneté telle qu'elle est définie et que les répondants n'ont pas le sentiment que celui-ci soit menacé par l'augmentation de l'immigration et l'élargissement de la diversité culturelle. Par ailleurs, le sondage a démontré que la mondialisation n'est pas perçue comme une menace qui plane contre la citoyenneté, puisque la plupart des Canadiens sondés ne trouvent rien à redire au fait que des millions de Canadiens vivent à l'étranger. Cela étant dit, il planait une inquiétude sous-jacente que les citoyens qui n'ont pas toujours vécu au Canada et qui se sont prévalus de leur statut pour bénéficier des avantages sociaux sans payer d'impôts ou sans contribuer autrement au bien-être du pays.[23]

Les chercheurs soutiennent que la citoyenneté a subi une dévaluation puisque les droits et les privilèges consentis aux résidents permanents ne diffèrent plus radicalement de ceux des citoyens. D'autres soulignent que des phénomènes plus récents comme les attentats terroristes dans les pays occidentaux et, plus particulièrement l'évacuation des citoyens canadiens du Liban en 2005, ont entraîné un regain d'intérêt pour les questions de citoyenneté et une hausse des préoccupations au sujet de sa valeur.[24]

Les inquiétudes suscitées par la possibilité qui s'offre aux personnes de se prévaloir de la citoyenneté canadienne se reflètent également dans les déclarations du gouvernement. Dans un discours de 2011, le ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme s'est dit vivement préoccupé du fait que « certaines personnes ne satisfont pas aux conditions de la citoyenneté et n'attachent pas vraiment de valeur à leur citoyenneté canadienne ».[25] Le ministre, dans une conférence de presse distincte tenue la même semaine, a déclaré que « La valeur de la citoyenneté canadienne peut être compromise par ceux et celles qui essaient de fixer un prix sur la citoyenneté ».[26]

Compte tenu de ces préoccupations, il est toujours nécessaire de promouvoir la valeur de la citoyenneté canadienne pour s'assurer qu'elle n'est pas dévalorisée.

---

[23] Source : (Février 2012), *Les Canadiens et la citoyenneté : Le premier sondage national sur ce que cela signifie d'être un citoyen du Canada*, réalisé par l'Environics Institute, en partenariat avec l'Institut pour la citoyenneté canadienne, la Fondation Maytree, CBC News et la Banque Royale du Canada. Des entrevues téléphoniques ont eu lieu avec un échantillon représentatif de 2 376 résidents du Canada (âgés de 18 ans et plus) entre le 18 novembre et le 17 décembre 2011.

[24] Voir par exemple, Bloemraad (2000), *Citizenship and Immigration : A Current Review*, Journal of International Migration and Integration, vol. 1(1), hiver 2000; et Collacott (2008), *Has it Become too Easy to Acquire Canadian Citizenship?*, Canadian Diversity, vol. 6(4), automne 2008.

[25] Notes en vue d'une allocution de l'honorable Jason Kenney, C.P., député, ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme, *Sur la valeur de la citoyenneté canadienne*, Montréal (Québec), 12 décembre 2011 (www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/discours/2011/2011-2012-12.asp).

[26] Notes en vue d'une allocution de l'honorable Jason Kenney, C.P., député, ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme, *À l'occasion d'une conférence de presse au sujet de la fraude en matière de résidence*, Montréal (Québec), 19 décembre 2011 (www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/discours/2011/2011-2012-12.asp).

3.1.2. Conformité avec les buts de CIC et les priorités pangouvernementales

Résultat : La promotion de la valeur de la citoyenneté est conforme aux objectifs et aux priorités du gouvernement du Canada et de CIC; il semble cependant que l'on délaisse les activités promotionnelles au profit des activités de traitement.

Concordance avec les priorités du gouvernement du Canada

L'examen des documents a révélé que le gouvernement du Canada, par l'entremise de discours du Trône, a cherché à raffermir les principaux concepts qui se rapportent à la citoyenneté. Dans le discours du Trône de 2010, les concepts de démocratie, de droits et de l'État de droit ont été mentionnés, tout comme la notion que les Canadiens sont unis par une histoire commune, tandis que le discours de 2011 mentionnait le concept de « Communautés diversifiées rattachées par des valeurs et des aspirations communes ». Ces concepts concordent avec ceux qui sont promus par le Programme de sensibilisation à la citoyenneté.

Même si la promotion de la citoyenneté n'est pas considérée comme une priorité pangouvernementale dans les documents officiels, la valeur de la citoyenneté est liée aux priorités qui se rattachent à la nécessité de garantir l'intégrité du système d'immigration du Canada. Dans un discours prononcé à une cérémonie de citoyenneté en 2010, le premier ministre du Canada a opposé la volonté « des nouveaux arrivants de vivre selon la loi canadienne et dans le système que nous avons établi, d'abord, pour devenir immigrants, puis à présent pour décrocher la citoyenneté canadienne » au problème croissant que pose « l'arrivée massive d'immigrants issus du passage de clandestins » et au besoin qui en résulte pour le Canada « de contrôler ses propres frontières » et de tout faire pour éviter « l'effondrement de l'appui de la population pour notre système d'immigration ».[27]

Même si seulement quelques personnes interrogées ont parlé de la concordance entre le programme et les priorités du gouvernement, ceux qui ont formulé des commentaires ont parlé des liens avec la fierté civique ou avec l'intégrité du système d'immigration, ce qui reflète les preuves que l'on trouve dans l'examen des documents.

Concordance avec les objectifs et les priorités de CIC

La sensibilisation à la citoyenneté est un élément du Programme de citoyenneté, lequel appuie la réalisation du troisième résultat stratégique du Ministère : assurer « la participation des nouveaux arrivants et des citoyens à l'appui d'une société intégrée ». En cherchant à atteindre ce résultat, le Ministère « tente de réduire au minimum les écarts de revenus et de favoriser l'intégration sociale [...] en favorisant la participation citoyenne active; et en inculquant les droits et responsabilités qui se rattachent à la citoyenneté canadienne ainsi que la valeur de la diversité ».[28]

Au cours de la période considérée dans le cadre de cette évaluation, la sensibilisation à la citoyenneté a été une priorité pour le Ministère. La principale concrétisation de cette priorité était l'élaboration du Plan d'action sur la citoyenneté. Même si ce dernier n'est pas exclusivement axé sur la promotion, il fait état d'activités dont le but est à la fois d'accroître la sensibilisation à la citoyenneté et de raffermir le processus d'obtention de la citoyenneté. Parmi les activités de sensibilisation qui relèvent du Plan d'action, mentionnons la création du guide d'étude *Découvrir le Canada* et d'autres documents disponibles sous plusieurs formats multimédia, les améliorations

[27] Le premier ministre prend la parole durant une cérémonie de citoyenneté, 19 octobre 2010, Ottawa (Ontario) (www.pm.gc.ca/fra/nouvelles/2010/10/19/pm-prend-la-parole-durant-ceremonie-de-citoyennete).
[28] Rapport sur les plans et les priorités 2013-14, Citoyenneté et Immigration Canada, www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/rpp/2013-2014/index.asp

des cérémonies de citoyenneté et la conception ou la poursuite d'autres activités promotionnelles, notamment la Semaine de la citoyenneté et le Prix de la citoyenneté du Canada.

Même si d'importantes activités se rapportant à la sensibilisation à la citoyenneté devaient être entreprises en vertu du Plan d'action, avec le temps, les efforts consacrés à ces activités promotionnelles ont diminué. Par exemple, alors que le Prix de la citoyenneté du Canada a subi de nettes améliorations en 2010, il a ultérieurement été suspendu. Une autre initiative, la Campagne des droits et responsabilités du citoyen, campagne publicitaire visant à enrichir la connaissance des droits et des responsabilités qui se rattachent à la citoyenneté canadienne, et à encourager les gens à télécharger / commander le guide *Découvrir le Canada*, et à participer à un concours sur la citoyenneté, a pris fin au bout de cinq jours à cause du déclenchement d'élections et n'a jamais été ressuscitée en raison de la clôture de l'exercice financier. La phase 2 de la campagne devait se dérouler en 2011-2012, mais elle a été annulée.

CIC poursuit la mise en œuvre du Plan d'action sur la citoyenneté; cependant, bon nombre des activités concrètes dont il est fait état dans le Plan d'action sont terminées, et l'importance s'est déplacée vers les efforts visant à améliorer l'intégrité et l'efficacité du programme en le modernisant. En 2011, on a procédé à deux examens du fonctionnement du Programme de citoyenneté : l'Exercice de révision des opérations de la citoyenneté (EROC) et l'Évaluation de la préparation organisationnelle. Même si certaines constatations se rapportaient aux efforts de promotion et aux problèmes communs de gouvernance et de gestion du programme dans son ensemble, ces rapports attachaient surtout de l'importance aux problèmes de traitement, comme cela s'est reflété clairement dans les recommandations. Les recommandations issues de ces examens ont joué un rôle appréciable dans les efforts actuels de modernisation de la citoyenneté, conçus pour répondre aux besoins des clients tout en assurant l'intégrité du programme, avec pour but opérationnel ultime d'assurer le traitement en temps opportun des modalités des attributions et des preuves de citoyenneté.

D'autres modifications du contexte opérationnel semblent également contribuer à cette désaffection à l'égard de la promotion de la citoyenneté. Quelques personnes interrogées ont déclaré que les récentes réductions des effectifs dans les régions et l'alourdissement de la charge de travail due à l'adoption d'exigences plus strictes en matière de résidence se sont soldés par une diminution du temps dont on disposait pour les activités promotionnelles et que l'on y a consacré. Cette désaffection à l'égard des activités promotionnelles au profit d'activités visant à raffermir l'intégrité du processus d'accession n'a en rien modifié les principaux messages qui se rattachent à la valeur de la citoyenneté, mais plutôt la manière dont cette valeur est protégée. Comme l'ont déclaré quelques personnes interrogées, l'objectif est de valoriser la citoyenneté en la « rendant plus difficile à acquérir et plus facile à perdre ».

3.1.3. Concordance avec les rôles et les responsabilités du fédéral

Résultat : L'approche actuelle de responsabilité partagée pour la promotion de la citoyenneté, dirigée par le gouvernement fédéral avec la participation élargie des provinces et des communautés, est appropriée.

La responsabilité de la citoyenneté qui incombe au gouvernement fédéral est enchâssée dans la législation. Le paragraphe 91(3) de la *Loi constitutionnelle de 1867* confère au gouvernement fédéral le pouvoir législatif exclusif de la naturalisation, tandis que l'article 4 de la *Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration* confère au ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration la compétence sur la citoyenneté.

La façon dont la citoyenneté est attribuée est énoncée dans le *Règlement sur la citoyenneté*. Cela comporte des directives sur les connaissances que doivent posséder les personnes qui demandent la citoyenneté. Le Règlement stipule par ailleurs que les cérémonies de citoyenneté doivent être de nature à sensibiliser les nouveaux citoyens aux responsabilités et privilèges qui se rattachent à la citoyenneté.[29]

Les personnes interrogées ont été quasi unanimes à affirmer que la promotion de la citoyenneté est une responsabilité fédérale, même si elle ne l'est pas exclusivement. Certaines personnes interrogées ont fait observer qu'étant donné que CIC est responsable de l'attribution de la citoyenneté, le Ministère doit veiller à ce que les nouveaux arrivants et les citoyens du Canada comprennent ce que cela signifie. Même si quelques personnes interrogées ont souligné le fait que le gouvernement du Canada doit diriger les efforts de promotion de la citoyenneté, toutes étaient d'accord pour dire qu'une diversité d'autres entités ont un rôle à jouer.

À l'échelle fédérale, le ministère du Patrimoine canadien (PCH) a été souvent mentionné par les personnes interrogées comme ayant un rôle à jouer dans la promotion de la citoyenneté. PCH est responsable des cérémonies d'État et des symboles canadiens, deux éléments inséparables de la promotion de la citoyenneté. PCH est également responsable du programme des célébrations et des commémorations, et par voie de conséquence, des célébrations de la Fête du Canada qui offrent l'occasion rêvée de promouvoir la citoyenneté auprès d'un vaste auditoire.

La moitié des personnes interrogées ont déclaré que les provinces avaient un rôle à jouer, lequel est généralement issu de leur responsabilité en matière d'éducation, qui les met en excellente position pour transmettre les valeurs de la citoyenneté aux enfants d'âge scolaire, sans oublier leur volonté d'attirer et de retenir de nouveaux arrivants dans leurs régions respectives et/ou de promouvoir l'engagement civil parmi tous les citoyens. Certaines personnes interrogées ont également déclaré que les municipalités avaient un rôle à jouer essentiellement en rapport avec les célébrations de la fête du Canada, mais également pour encourager la participation des collectivités.

Les organisations non gouvernementales (ONG) ont elles aussi un rôle à jouer selon certaines personnes interrogées, qui ont fait état de leur participation à l'organisation des cérémonies de citoyenneté et à des cours préparatoires à la citoyenneté (souvent par l'entremise des cours de langue). Par ailleurs, les ONG contribuent, selon certaines personnes, à promouvoir la citoyenneté en modélisant les comportements et les valeurs du Canada dans leurs rapports avec les nouveaux arrivants.

Enfin, quelques personnes interrogées ont estimé qu'il fallait confier un rôle au secteur privé alors que d'autres s'y opposent. Celles qui y sont favorables préviennent que les partenariats conclus entre le gouvernement fédéral et le secteur privé doivent être gérés avec soin pour éviter de donner l'impression qu'ils cautionnent les entreprises privées et pour garder le contrôle sur l'image de marque des activités.

---

[29] *Règlement sur la citoyenneté* (DORS/93-246), articles 15 et 17.

3.2. Rendement

3.2.1. Participation aux activités promotionnelles de CIC

Portée du guide d'étude sur la citoyenneté

Résultat : Le guide d'étude de la citoyenneté (*Découvrir le Canada*) est largement distribué et disponible en divers formats. Il est systématiquement envoyé aux immigrants qui demandent la citoyenneté; on ne sait cependant pas à quel point il est utilisé par le grand public canadien.

Découvrir le Canada : Les droits et les responsabilités de la citoyenneté est le guide d'étude officiel de CIC.[30] Publié en 2009, et révisé en 2011, il remplace l'ancien guide intitulé *Regard sur le Canada*, publié pour la première fois en 1995. Le contenu de ce guide sert de base aux questions qui sont posées à l'occasion de l'examen de connaissances sur la citoyenneté.

Le guide d'étude tient lieu de document de base au Ministère pour ce qui est de fournir des renseignements et de transmettre des messages sur la citoyenneté. Il est remis d'office aux demandeurs de la citoyenneté, un exemplaire étant envoyé à chaque famille qui présente une demande.[31] En même temps, l'enquête menée auprès des nouveaux citoyens a révélé que 83,3 % des répondants déclarent avoir lu ou utilisé un guide d'étude; 47,3 % déclarent avoir consulté *Découvrir le Canada*, 18 % avoir consulté *Regard sur le Canada*, et 18 % se souviennent d'avoir consulté un guide d'étude, sans être sûrs du titre. C'est ainsi que le guide d'étude parvient jusqu'aux nouveaux citoyens, dont beaucoup sont susceptibles de l'utiliser pour se préparer à l'examen de connaissances sur la citoyenneté.

Le guide d'étude est également distribué aux personnes, aux organisations communautaires, comme les bibliothèques et les écoles, et aux bureaux locaux de CIC qui en font la demande, et il appuie les efforts de promotion de la citoyenneté, notamment les campagnes publicitaires et d'autres initiatives de sensibilisation (qui sont abordées plus en détail à la section 3.2.1 sur la Promotion de la citoyenneté). Dans le cadre de ces efforts promotionnels, le public ciblé est invité à consulter le guide pour y trouver d'autres renseignements.

Enfin, *Découvrir le Canada* a tenu lieu de fondement à la rédaction d'un document sur la citoyenneté qui peut être utilisé par les chargés de cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) et les professeurs de français langue seconde (FLS) pour leur permettre d'enseigner aux nouveaux arrivants les concepts et les questions qui ont trait à la citoyenneté.[32] Le document sur la citoyenneté a été remis aux responsables de CLIC en 2011, et il peut être consulté en ligne. Étant donné que le taux d'inscription aux CLIC est estimé à 25 % de tous les nouveaux arrivants,[33] le contenu du guide d'étude enseigné au moyen de ce document est susceptible d'atteindre un vaste auditoire d'éventuels demandeurs de la citoyenneté.

---

[30] *Découvrir le Canada* est disponible à l'adresse www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/decouvrir/index.asp

[31] Voir 3e étape de la marche à suivre pour devenir citoyen canadien, page 10f de www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/cp/cp01-fra.pdf; même s'il est fait allusion au guide d'étude précédent, la description de la marche à suivre demeure exacte.

[32] Le document sur la citoyenneté peut être consulté à l'adresse http://wiki.settlementatwork.org/wiki/Citizenship_Resource:_A_classroom_resource_for_teaching_citizenship_topics_to_adult_English_language_learners

[33] Source : document interne de CIC, 2012. « Analyse des ressources de préparation à la citoyenneté fournies par CIC dans le contexte de l'examen du crédit 5 » [la date d'auteur est fondée sur les renseignements de la propriété en dossier].

Pour en faciliter la lecture, *Découvrir le Canada* est disponible en divers formats. Mentionnons les copies papier traditionnelles de même que les formats sonores, en gros caractères et en Braille. Le tableau ci-dessous illustre le nombre d'exemplaires sur chaque format au cours de la période étudiée :

Tableau 3-1 : Diffusion de la publication *Découvrir le Canada*

	Copie papier			Sonore			Gros caractères			Braille		
Année	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Regard sur le Canada												
2007-2008	127 984	8 568	**136 552**	16	1	**17**	s.o.	s.o.	**s.o.**	s.o.	s.o.	**s.o.**
2008-2009	109 298	6 732	**116 030**	349	108	**457**	s.o.	s.o.	**s.o.**	s.o.	s.o.	**s.o.**
2009-2010	84 729	10 920	**95 649**	43	0	**43**	s.o.	s.o.	**s.o.**	s.o.	s.o.	**s.o.**
Découvrir le Canada												
2009-2010	93 115	18 960	**112 075**	0	0	**0**	1	0	**1**	0	0	**0**
2010-2011	300 461	46 559	**347 020**	47	0	**47**	79	30	**109**	2	8	**10**
2011-2012	226 199	39 780	**265 979**	659	0	**659**	658	130	**788**	81	15	**96**

Source : Documents internes de CIC.

Outre les formats présentés ci-dessus, le guide d'étude est publié en divers formats en ligne et sonores. Mentionnons notamment la page Web qui donne accès à toutes les versions du guide et sa version PDF, de même qu'une application conçue pour être utilisée sur les appareils mobiles.[34] Le tableau 3.2 illustre le nombre de pages vues ou de téléchargements.

Tableau 3-2 : Web analytique de *Découvrir le Canada*

	Site Web - Découvrir le Canada			PDF - Découvrir le Canada			Sonore - Découvrir le Canada			App - Découvrir le Canada		
Année	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
2010-2011	375 782	58 776	**434 558**	169 374	26 419	**195 793**	37 320	6 892	**44 212**	416	s.o.	**416**
2011-2012	331 718	56 027	**387 745**	174 792	30 720	**205 512**	52 798	13 867	**66 665**	2 601	612	**3 213**

Source : Rapports Web analytique de CIC.

[34] Voir www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/decouvrir/telechargez.asp

Comme l'illustrent les deux tableaux précédents, on constate une augmentation générale de la diffusion et de l'accès en ligne du guide d'étude.[35] Toutefois, il a été impossible de déterminer dans quelle mesure ce document parvenait jusqu'aux nouveaux demandeurs de la citoyenneté, par opposition aux autres Canadiens, ou dans quelle mesure les gens font plus usage d'un format du guide que d'un autre.

Résultat : Il semble que le guide d'étude, qui constitue un outil promotionnel important, nécessite une bonne maîtrise de la langue, ce qui peut en limiter l'accessibilité à certains groupes vulnérables.

Le succès du guide d'étude dépend non seulement du fait qu'il parvient à ceux et à celles qui en ont besoin, mais de la qualité et de la pertinence des renseignements que l'on y trouve. Le contenu de *Découvrir le Canada* a été conçu de concert avec un comité d'illustres Canadiens, parmi lesquels des personnalités publiques, des auteurs et des historiens.[36] Lorsqu'on les interroge sur le contenu du guide d'étude, la plupart des nouveaux citoyens qui ont pris part à l'évaluation et qui déclarent avoir lu/utilisé *Découvrir le Canada* conviennent que les renseignements que l'on y trouve sont assez faciles à comprendre (79,4 % « sont *tout à fait* d'accord » et 13,5 % *plutôt*), et qu'ils y ont trouvé les informations qu'ils souhaitaient connaître sur le Canada et sur les droits et les responsabilités liés à la citoyenneté canadienne (en moyenne, 70,8 % *tout à fait* et 23 % *plutôt*). En outre, certaines personnes interrogées ont formulé des remarques flatteuses sur *Découvrir le Canada*, quelques-unes estimant qu'il s'agissait d'une nette amélioration par rapport au guide précédent.

Découvrir le Canada est également disponible sous différents formats, ce qui le rend accessible à un plus grand nombre d'usagers, notamment aux malvoyants. Toutefois, ces formats ne règlent pas les problèmes d'accessibilité attribuables au niveau de langue du guide, qui a été jugé préoccupant par certaines personnes interrogées. C'est pourquoi l'équipe d'évaluation s'est penchée sur le niveau de langue du guide d'étude de manière plus approfondie pour mieux éclaircir cette préoccupation. Les consultations de suivi au sein de CIC ont révélé que *Découvrir le Canada* n'avait jamais été officiellement évalué, et ont suggéré que certaines parties du guide exigent un niveau de compétence linguistique supérieur pour bien le comprendre. Le document sur la citoyenneté, conçu pour aider les chargés de cours de français langue seconde pour adultes à enseigner les concepts et les problèmes relatifs à la citoyenneté aux nouveaux arrivants qui suivent des cours de langue, prouve également que les apprenants d'une langue qui ont un niveau de connaissance plus approfondi peuvent lire seuls *Découvrir le Canada*, même s'ils ne connaissent pas forcément certains des enjeux et des concepts que l'on y trouve. Lorsque l'équipe d'évaluation a procédé à une analyse informelle du contenu du guide d'étude,[37] elle a estimé que le niveau de langue du guide se situait quelque part entre l'école secondaire et l'université.

---

[35] Nota : Il y a eu une baisse entre 2010-2011 et 2011-2012 du nombre d'exemplaires distribués sous certains formats clés (la copie papier du guide et le site Web). Il est possible qu'une partie de la demande en 2009-2010 et en 2010-2011 ait sans doute un rapport avec la diffusion de nouvelles versions du guide d'étude – notamment le lancement initial de *Découvrir le Canada* le 12 novembre 2009, dont une version révisée a été diffusée le 14 mars 2011. Voir www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/communiques/2011/2011-03-14a.asp.

[36] Nota : Les contributeurs sont remerciés à la fin du guide d'étude.

[37] À l'aide de MS Word, on a évalué le guide en utilisant le test de lisibilité Flesch-Kincaid. Dans ce test, on a recours à des mesures essentielles de la longueur des mots et des phrases pour déterminer le niveau de lecture. Une note de 90-100 signifie que le document est facile à comprendre par un enfant moyen âgé de 11 ans, une note de 60-70 signifie que le guide est facile à comprendre par un jeune de 13 à 15 ans et 0-30 signifie qu'il est mieux compris par des diplômés d'université. Le guide *Découvrir le Canada* a été noté dans la tranche inférieure des 40, ce qui correspond à la capacité d'un élève en fin de secondaire/début d'université. Le test de niveau supérieur ajoute les syllabes aux

Compte tenu de ces constatations, les résultats du sondage sur le contenu du guide d'étude (mentionné plus haut) ont été étudiés en fonction du niveau d'instruction des répondants. Cette analyse a révélé que la plupart des répondants au sondage qui ont déclaré avoir lu/utilisé *Découvrir le Canada* avaient fait au moins quelques études postsecondaires (87,1 %), alors que près des deux tiers étaient titulaires d'un grade universitaire (64,6 %). Les résultats du sondage incitent également à croire que la plupart des répondants qui ont évalué le contenu de *Découvrir le Canada* ont réussi l'examen de connaissances sur la citoyenneté pour obtenir la citoyenneté, étant donné que 94,2 % d'entre eux étaient âgés de 18 à 55 ans au moment de présenter leur demande.

Ces résultats concordent avec l'analyse récente de CIC, qui estime les effets des caractéristiques des candidats sur les taux de réussite à l'examen de connaissances. Ces recherches révèlent que le niveau d'études est le facteur prévisionnel le plus important du taux de réussite à l'examen écrit. Il révèle par ailleurs que la connaissance des langues officielles a une corrélation positive avec ces taux de réussite, et que ces effets sont plus marqués chez ceux qui ont fait de plus longues études.[38] Étant donné que le contenu du guide constitue la base de l'examen de connaissances sur la citoyenneté, cette étude démontre que le guide pourrait être moins accessible à ceux qui ont un niveau d'études inférieur et une moindre connaissance des langues officielles.

Pour faciliter l'accessibilité, d'autres entités administratives proposent des documents d'étude sur la citoyenneté dans des langues multiples ou en langage simple. Par exemple, le gouvernement du Manitoba a conçu un guide d'autoformation, rédigé en anglais simple, et conçu pour aider les nouveaux arrivants à comprendre le contenu de *Découvrir le Canada*.[39] D'autres pays, comme les États-Unis et l'Australie, distribuent des documents d'étude dans le cadre de leurs programmes de citoyenneté en langues multiples. Actuellement, CIC n'offre pas *Découvrir le Canada* dans d'autres langues que les langues officielles, pas plus qu'il ne fournit de documents supplémentaires en langage simple.

Participation aux cérémonies de citoyenneté

Résultat : Même si elles sont ouvertes au grand public, les cérémonies de citoyenneté accueillent principalement de nouveaux citoyens et leurs invités.

La participation aux cérémonies est obligatoire pour ceux qui se voient octroyer la citoyenneté et qui ont au moins 14 ans. Les données administratives révèlent que 126 422 nouveaux citoyens ont assisté aux cérémonies de citoyenneté en 2010-2011 contre 134 852 en 2011-2012.[40]

Outre ceux qui sont tenus d'y assister, les cérémonies de citoyenneté attirent également des membres de la famille et des invités des nouveaux citoyens, ainsi que des membres du public. Le Ministère a conçu une ressource à l'intention de ceux qui souhaitent assister aux cérémonies de citoyenneté pour qu'ils sachent quand et où elles sont lieu, mais cette ressource n'a vu le jour que la dernière année de la période visée par l'évaluation.[41] Le Web analytique démontre que certains consultent les pages Web qui se rapportent aux cérémonies de citoyenneté (voir le tableau 3-3). Cependant, CIC n'enregistre pas le nombre d'invités et de membres du public qui assistent aux

---

mesures pour calculer une note brute qui doit correspondre à plusieurs années de scolarité. Le niveau supérieur du guide était de 15, ce qui correspond à 15 ans de scolarité en anglais.

[38] Le niveau d'études et la connaissance des langues officielles sont les variables déclarées au moment de l'établissement.

[39] http://news.gov.mb.ca/news/?item=11364

[40] Source : Données sur les événements du SMGC.

[41] Voir www.cic.gc.ca/citcer/search-recherche-fra.aspx

cérémonies de citoyenneté, d'où l'impossibilité de déterminer dans quelle mesure ces cérémonies atteignent un public au-delà de ceux qui sont tenus d'y assister.

Tableau 3-3 : Web analytique des pages Web de CIC qui font la promotion de la citoyenneté[42]

	2010-2011			2011-2012		
Nom de la page	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Cérémonie de citoyenneté						
Préparation à la cérémonie de citoyenneté	63 141	9 093	72 234	76 093	12 034	88 127
Trouver une cérémonie de citoyenneté	s.o.	s.o.	s.o.	58 006	7 405	65 411
Organiser une cérémonie de citoyenneté	11 508	2 733	14 241	12 710	3 843	16 553

Source : Rapports Web analytique de CIC.

Bien qu'on ne dispose pas de chiffres précis, l'équipe d'évaluation a constaté que les nouveaux citoyens convient des invités à leurs cérémonies de citoyenneté. La présence d'invités a été mentionnée à titre anecdotique par les employés de CIC au cours des entrevues, et elle a été constatée aux cérémonies auxquelles assistaient des membres de l'équipe de l'évaluation durant leurs visites sur place.

En revanche, on ignore en gros dans quelle mesure le grand public assiste aux cérémonies de citoyenneté. À titre anecdotique, on sait que les cérémonies organisées dans des lieux communautaires, comme celles animées par l'ICC, peuvent compter des membres de la communauté et des bénévoles. Même si l'on dispose de renseignements sur les bénévoles pour les cérémonies animées par l'ICC (voir à la section 3.2.1), il n'existe pas de données au sujet des bénévoles qui assistent à d'autres cérémonies. En outre, on n'a pas de données sur la participation d'autres membres du grand public à l'une quelconque des cérémonies, même si certains éléments de preuve incitent à penser que ces chiffres sont relativement minimes. Les cérémonies hors des bureaux représentent environ 20 % de toutes les cérémonies, et même si aucune limite officielle n'est imposée au nombre d'invités ou d'autres personnes qui peuvent y assister, la participation est limitée par la taille du local où se déroule la cérémonie, ce qui restreint la possibilité de participation en dehors des nouveaux citoyens et de leurs invités.

Résultat : On ne sait pas dans quelle mesure des cérémonies de réaffirmation de la citoyenneté se tiennent en dehors de celles qui sont organisées par CIC. La participation aux cérémonies de réaffirmation de la citoyenneté organisées par CIC est importante; ces cérémonies ne sont cependant pas fréquentes, ce qui limite leur portée et leur visibilité dans le grand public canadien.

Les cérémonies de réaffirmation sont analogues aux cérémonies de citoyenneté, en ce sens que le serment de citoyenneté est prêté et que l'on y entonne l'hymne national. Toutefois, ces cérémonies ne réunissent pas ceux et celles qui ont vu aboutir leur demande de citoyenneté canadienne. En revanche, elles offrent aux citoyens canadiens que cela intéresse un moyen par lequel ils peuvent affirmer leur engagement envers le Canada.

[42] Signalons que ces renseignements sont fondés sur l'actuelle structure des pages Web du Ministère. Il se peut qu'il y ait un certain trafic à destination de pages Web aujourd'hui disparues qui contiennent des renseignements utiles sur la période étudiée. On ne dispose d'aucune donnée sur le trafic sur le site Web pour toute la période qui précède novembre 2009; cette évaluation présente des renseignements au sujet du premier exercice complet au sujet duquel ils sont disponibles.

Il arrive que CIC organise des cérémonies de réaffirmation durant la Semaine de la citoyenneté ou à l'occasion de la fête du Canada. Il existe certains renseignements sur les cérémonies de réaffirmation organisées par le Ministère, en particulier « La grande prestation de serment » qui se déroule à Ottawa sur la colline du Parlement, le jour de la fête du Canada.[43] Même si l'ampleur de cette activité a été estimé dans l'une des entrevues à entre 2 000 et 3 000 participants, aucun autre renseignement sur le nombre de participants aux cérémonies de réaffirmation de CIC n'a été trouvé pour la période visée par le rapport.

Le Ministère propose également plusieurs ressources à ceux qui souhaitent organiser une cérémonie de réaffirmation. Parmi ces documents, il y a des certificats, des guides du programme de la cérémonie et des points de discussion, ainsi que des exemplaires de l'hymne national,[44] qui peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web du Ministère. Le Web analytique démontre que certaines personnes consultent les pages Web au sujet des cérémonies de réaffirmation (voir le tableau 3-4). Néanmoins, on ne dispose d'aucune donnée sur le nombre d'autres cérémonies de réaffirmation qui se sont déroulées dans la réalité à l'aide de ces documents, ou sur la mesure dans laquelle des Canadiens y ont assisté.

Tableau 3-4 : Téléchargements de documents sur les cérémonies de réaffirmation[45]

	2010-2011			2011-2012		
Titre du document	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Participer à une cérémonie de réaffirmation	7 606	1 280	8 886	9 779	2 302	12 081
Programme des cérémonies de réaffirmation (téléchargements)	s.o.	s.o.	s.o.	722	423	1 145
Guide du programme des cérémonies de réaffirmation et points de discussion (téléchargements)	1 537	730	2 267	1 737	941	2 678
Certificats de réaffirmation (téléchargements)	1 478	604	2 082	1 293	587	1 880
Signet de l'hymne national du Canada (téléchargements)	s.o.	s.o.	s.o.	534	423	957
Serment de citoyenneté	s.o.	s.o.	s.o.	917	300	1 217

Source : Rapports Web analytique de CIC.

Bien qu'il ne s'agisse pas de l'auditoire ciblé, les résultats du sondage incitent à penser que la participation générale aux cérémonies de réaffirmation est relativement faible, du moins parmi les nouveaux citoyens, puisqu'à peine 1,5 % des répondants déclarent avoir prêté à nouveau serment lors d'une cérémonie de réaffirmation. On doit également signaler que 8,5 % des nouveaux citoyens interrogés ont déclaré avoir à nouveau prêté serment à la cérémonie de citoyenneté de quelqu'un d'autre.

[43] Voir www.cic.gc.ca/francais/celebrer/serment.asp. Nota : Même si la page Web mentionne que *La grande prestation de serment au Canada* s'est déroulée pour la première fois en 2012, elle remonte à au moins 2010; voir http://news.gc.ca/web/article-fra.do?m=/index&nid=535399.

[44] www.cic.gc.ca/francais/celebrer/menu-reaffirmation.asp

[45] Nota : Certains documents ont été ajoutés à la page Web du Ministère au cours de l'exercice 2011-2012.

Portée des activités de la Semaine de la citoyenneté

Résultat : La Semaine de la citoyenneté du Canada offre l'occasion à tous les Canadiens de célébrer la citoyenneté. Toutefois, à l'occasion de la Semaine de la citoyenneté, CIC se concentre essentiellement sur les cérémonies.

La Semaine de la citoyenneté du Canada a lieu la troisième semaine du mois d'octobre, et son but est d'inciter tous les Canadiens à réfléchir à la valeur de la citoyenneté, à ce que cela signifie d'être Canadien et aux droits et responsabilités liés à la citoyenneté.[46] Cette semaine se déroule chaque année depuis 2000.[47] Au cours de la Semaine de la citoyenneté, le Ministère organise généralement d'autres cérémonies de citoyenneté, dont beaucoup sont spéciales grâce à un partenariat avec un organisme local. Ces cérémonies jouissent également d'une plus grande notoriété, le Ministère publiant des avis aux médias et offrant son soutien aux journalistes à l'occasion des cérémonies.

Le Ministère distribue également des documents promotionnels aux intervenants, comme les bibliothèques et les écoles, durant la Semaine de la citoyenneté.[48] Des cérémonies de réaffirmation peuvent également être organisées durant la Semaine de la citoyenneté au profit des citoyens canadiens établis. En 2011, parmi les activités organisées durant la Semaine de la citoyenneté, il y avait des cérémonies de citoyenneté, une sorte de jeu civique de type scolaire organisé par l'Institut Historica-Dominion au Musée canadien des civilisations, et des activités dans les médias sociaux.[49]

Selon le Web analytique, l'intérêt du public canadien est modéré pour les documents se rapportant à la Semaine de la citoyenneté (voir le tableau 3-5). En revanche, on ne recueille pas de données sur la façon dont ces documents sont utilisés ou sur la mesure dans laquelle les nouveaux Canadiens et les Canadiens établis prennent part aux activités de la Semaine de la citoyenneté.

Tableau 3-5 : Téléchargements de documents sur la Semaine de la citoyenneté du Canada[50]

	2010-2011			2011-2012		
Titre du document	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Semaine de la citoyenneté du Canada	22 315	3 121	25 436	22 256	3 365	25 621
Dix façons de célébrer la Semaine de la citoyenneté du Canada	1 737	186	1 923	2 889	361	3 250
Affiche de la Semaine de la citoyenneté (téléchargements)	418	141	559	832	354	1 186

Source : Rapports Web analytique de CIC.

[46] www.cic.gc.ca/francais/celebrer/semaine-cit.asp
[47] Voir www.cic.gc.ca/francais/ressources/evaluation/semaine-cit/contexte.asp
[48] Voir « AOC CIC 2011-2012 – Fichier national, 23 mars ».
[49] Voir www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/communiques/2011/2011-10-14.asp
[50] À noter que certaines ressources ont été ajoutées à la page Web du Ministère durant l'exercice 2011-2012.

Bien qu'il ne s'agisse pas du seul auditoire ciblé, les résultats du sondage incitent à penser que la participation générale aux activités de la Semaine de la citoyenneté est relativement faible, du moins parmi les nouveaux citoyens, puisqu'à peine 7,5 % des répondants déclarent y avoir pris part.

Par le passé, le Ministère décernait des prix de citoyenneté durant la Semaine de la citoyenneté. Le Certificat du mérite civique, créé en 1987, rendait honneur aux citoyens canadiens qui avaient apporté une contribution remarquable en aidant les immigrants et les réfugiés à bien s'intégrer dans la société canadienne. Ce certificat sanctionnait les travaux des bénévoles à l'appui des valeurs de liberté, de justice, d'égalité et de respect de la diversité qui se rattachent à la citoyenneté.[51] En 2010, ce programme a changé de nom, et 12 Canadiens ont reçu le nouveau Prix de la citoyenneté du Canada à l'occasion de la Semaine de la citoyenneté. Toutefois, ce nouveau programme a été suspendu en 2011, et on ne sait pas au juste quand il sera rétabli, ce qui retire au Ministère un moyen de promouvoir et de célébrer la citoyenneté active.

Portée d'autres activités de sensibilisation à la citoyenneté

Résultat : Alors que le site Web de CIC et les campagnes publicitaires touchent le grand public, d'autres activités promotionnelles à l'intention du public et des écoles et les activités promotionnelles que mènent les juges de la citoyenneté pour un public plus nombreux manquent de directives claires.

Site Web de CIC

Comme nous l'avons vu dans les sections précédentes, CIC met à la disposition du public toute une diversité de documents d'information à la page principale de la « Citoyenneté » de son site Web. Outre les documents relatifs à la Semaine de la citoyenneté et aux cérémonies de citoyenneté et de réaffirmation, le Ministère fournit également des ressources éducatives, des vidéos et d'autres renseignements sur la citoyenneté. Conformément aux constatations du Web analytique présentées plus haut au sujet de la Semaine de la citoyenneté et des cérémonies de citoyenneté et de réaffirmation, on constate un niveau d'intérêt constant pour d'autres documents de promotion et d'information sur la citoyenneté sur le site Web (voir le tableau 3-6).

Tableau 3-6 : Web analytique d'autres pages Web de CIC faisant la promotion de la citoyenneté[52]

	2010-2011			2011-2012		
Nom de la page	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Documents d'ordre scolaire						
Éducation et activités	12 542	917	13 459	13 708	1 031	14 739
Coin des enseignants	12 965	2 603	15 568	11 036	2 202	13 238
Coin de la jeunesse	15 571	3 329	18 900	13 803	7 146	20 949
Une façon amusante d'apprendre	49 288	7 683	56 971	47 800	6 565	54 365
Dans quelle mesure êtes-vous Canadien? (APP)53	s.o.	s.o.	32 907	s.o.	s.o.	6 142

[51] Voir www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/documents-info/2009/2009-02-27.asp

[52] Signalons que ces renseignements reposent sur la structure actuelle des pages Web du Ministère. Il se peut qu'il y ait eu un certain trafic à destination de pages Web aujourd'hui disparues offrant un contenu utile pendant la période étudiée.

	2010-2011			2011-2012		
Nom de la page	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Autres documents promotionnels sur la citoyenneté						
Célébrer le fait d'être Canadien (page d'accueil)	196 082	24 449	220 531	194 300	26 406	220 706
Se réveiller Canadien (vidéo)	2 093	462	2 555	1 542	295	1 837
Devenir Canadien : Citoyenneté (vidéo)	565	110	675	182	25	207
Fête du Canada	s.o.	s.o.	s.o.	3 651	464	4 115

Source : Rapports Web analytique de CIC.

Le tableau ci-dessus prouve que le Ministère continue d'ajouter des documents promotionnels à son ensemble de renseignements en ligne, notamment par l'adjonction en 2011-2012 de la page « Trouver une cérémonie de citoyenneté », qui a été l'une des cinq pages les plus visitées la première année où elle a été mise en ligne. Les seuls documents qui ont connu une forte réduction de la densité de trafic des visiteurs sont les vidéos qui se rapportent à la citoyenneté. De même, les résultats du sondage de l'évaluation démontrent qu'un certain nombre des nouveaux citoyens interrogés (55,9 %) se sont servis des renseignements de la page de la citoyenneté du site Web de CIC, alors qu'ils sont moins nombreux (19,3 %) à avoir visionné les vidéos produites par CIC.

Signalons que, au cours de l'évaluation, le Ministère a apporté de très nettes améliorations à son site Web. Les documents promotionnels sur la citoyenneté se trouvent désormais sous l'onglet des « Canadiens », plutôt que sous l'onglet plus intuitif de « Citoyenneté », d'où la plus grande difficulté de les trouver pour ceux et celles qui n'ont pas la citoyenneté canadienne.

Autres éléments de sensibilisation

Outre le site Web, le Ministère mène un certain nombre d'activités de sensibilisation à l'intention du grand public, l'encourageant souvent par là à consulter les documents sur la citoyenneté du site Web. Les campagnes publicitaires sont un moyen par lequel le Ministère diffuse des renseignements à des fins stratégiques. Entre 2007-2008 et 2011-2012, les campagnes publicitaires sur la citoyenneté ont comporté les suivantes :

- 2007-2008 – Campagne d'avis publics sur le statut de citoyen;
- 2008-2009 – Campagne de modifications à la *Loi sur la citoyenneté*;
- 2010-2011 – Campagne sur les *Droits et responsabilités liés à la citoyenneté canadienne*.

Les deux premières campagnes incitaient les gens à visiter le site Web de CIC pour déterminer s'ils avaient le statut de citoyen canadien ou s'ils pouvaient l'acquérir. Même si ces campagnes n'étaient pas d'ordre promotionnel au sens où elles encourageaient les gens à demander ou à célébrer la citoyenneté canadienne, elles représentaient un effort concerté de sensibilisation, offrant plus de chances à ceux qui devaient utiliser ces renseignements d'être en mesure de le faire. On n'a pas recueilli de renseignements sur la portée de ces campagnes, ce qui permet difficilement d'en évaluer l'impact.

[53] On ne dispose pas de données selon la préférence linguistique des clients. Signalons que ce jeu est également offert sur une page du site Web de CIC et comme jeu Facebook; toutefois, on ne dispose pas de mesures sur ces formats au cours de la période étudiée.

Toutefois, on dispose de renseignements sur la portée de la campagne publicitaire de 2010-2011; celle-ci avait pour but d'enrichir la connaissance des droits et des responsabilités liés à la citoyenneté canadienne, d'encourager les gens à télécharger ou à commander le guide d'étude *Découvrir le Canada* et à participer à un concours sur la citoyenneté.[54] Toutefois, en raison du déclenchement d'une élection, la campagne a pris fin au bout d'à peine cinq jours. Néanmoins, durant ce délai, la campagne a réussi à susciter un certain niveau d'intérêt pour le guide d'étude et les documents connexes, donnant les résultats suivants :

- 22 625 visites de la page *Découvrir le Canada*;
- 4 813 visionnements de la vidéo *Découvrir le Canada*;
- 4 381 téléchargements de *Découvrir le Canada*;
- 12 257 exemplaires commandés de *Découvrir le Canada*;
- 192 appels connexes adressés à Service Canada;
- 1 638 supporteurs supplémentaires sur Facebook;
- 229 participants au concours (parmi lesquels deux lauréats ont été choisis).[55]

Plus récemment, CIC a dialogué avec le public sur les questions de citoyenneté par le biais des médias sociaux. Le Ministère tient une page Facebook,[56] laquelle sert à appuyer et à élargir la portée de ses activités promotionnelles. La page Facebook contient essentiellement des documents liés à la citoyenneté. En 2011-2012, plus de six mille personnes ont suivi les liens de Facebook jusqu'au contenu du site Web du Ministère (5 188 en anglais, 1 008 en français),[57] ce qui a permis d'élargir la portée des messages sur la citoyenneté.

Les écoles sont un autre vecteur par lequel le Ministère dialogue avec le grand public, et elles ont été mentionnées dans les entrevues comme moyen efficace d'aider les gens à s'instruire sur l'histoire du Canada, sa culture et les droits et les responsabilités de ses citoyens. Il arrive que le Ministère envoie des courriels aux écoles pour inviter les enseignants à utiliser les documents sur la citoyenneté, comme *Découvrir le Canada* et le Coin des enseignants, afin de les aider à dispenser leurs cours d'éducation civique. Une liste d'écoles au Canada est achetée et sert à envoyer ces courriels de masse. Bien qu'elle soit de nature passive, cette approche respecte le champ de compétence des provinces sur l'éducation. Toutefois, la liste utilise les adresses électroniques des directeurs d'école ou des administrateurs de l'école, et non pas des enseignants, et il faut donc compter sur des intermédiaires pour réacheminer les renseignements vers l'auditoire vraiment ciblé. Ainsi, nous ne sommes pas en mesure de déterminer clairement si les efforts préliminaires de sensibilisation atteignent réellement l'auditoire d'enseignants ciblé. Le Ministère n'assure pas actuellement le suivi de la consultation des documents sur la citoyenneté résultant de ces efforts.

Le Ministère mène également des activités de sensibilisation à la citoyenneté en ayant recours à des stands d'information dans le cadre de certaines activités. Les personnes interrogées ont fait observer que les stands d'information sont utilisés dans diverses situations, notamment pour fournir des renseignements généraux sur le Ministère ainsi que des documents qui portent sur des activités spéciales, comme le Mois du patrimoine asiatique, et des auditoires spéciaux, comme les enseignants. Ces stands sont susceptibles d'atteindre un vaste auditoire. Par exemple, au Calgary

---

[54] Voir « Évaluation 3 de la campagne »; l'« Examen des initiatives publicitaires du 9 mai » décrit cela comme « un concours avec des prix à gagner en demandant aux participants ce que cela signifie d'être Canadien ».
[55] Voir « Examen des initiatives publicitaires du 9 mai ».
[56] Voir www.facebook.com/CitCanada
[57] Source: Communications ministérielles.

Stampede de 2011-2012, le stand de CIC faisait la promotion du jeu « Dans quelle mesure êtes-vous Canadien? »,[58] et a distribué 2 738 exemplaires de *Découvrir le Canada*, parallèlement à d'autres documents promotionnels.[59]

Enfin, il arrive que les juges de la citoyenneté mènent eux aussi des activités de sensibilisation, notamment en prenant la parole dans des écoles. Une demi-journée par mois est accordée aux juges de la citoyenneté à plein temps pour leur permettre de mener des activités de sensibilisation. Les données partielles dont on dispose au sujet de la période étudiée permettent de se faire une idée de l'ampleur de ces activités, mais elles sont limitées et ne donnent sans doute pas un tableau complet de la portée de ces efforts. Au cours des entrevues menées, on a pu constater que les juges à temps partiel donnent parfois volontairement de leur temps pour faire de la sensibilisation. Le tableau 3-7 reflète les activités de sensibilisation des juges de la citoyenneté qui ont soumis des dossiers de promotion au bureau de la Commission de la citoyenneté, lesquels ne reflètent pas forcément la totalité des activités menées par les juges.

Tableau 3-7 : Activités promotionnelles des juges de la citoyenneté[60]

	2007-2008		2008-2009	
Type d'activité	Nombre d'activités	Participation	Nombre d'activités	Participation
Cérémonies de réaffirmation	24	4 776	16	3 099
Conférences	37	2 798	51	11 790
Événements médiatiques	10	s.o.	371	s.o.
Autre	5			

Source : Commission de la citoyenneté

Généralement, l'évaluation a révélé que les juges mènent des activités de sensibilisation à titre spécial et individuel, et qu'ils préparent les documents sur la citoyenneté qu'ils entendent présenter. Alors que les juges reçoivent des directives et de l'aide au sujet des cérémonies et des décisions de présenter une demande, ils n'ont pas de directives claires sur l'objet et les attentes de ces activités promotionnelles supplémentaires ni beaucoup d'appui à cet égard. La section 3.2.6 consacrée à l'Utilisation des ressources analyse cette constatation plus en détail.

Le rapport EROC a révélé, d'après les consultations, que les juges ont l'impression que le soutien organisationnel accordé aux activités de promotion a baissé. « Par exemple, ils ont estimé qu'ils ne pouvaient pas consacrer suffisamment de temps aux activités de sensibilisation, et que la baisse des ressources consacrées à la cérémonie a eu des conséquences néfastes sur l'expérience de la cérémonie ».[61] Le rapport a également conclu que « l'importance attachée au traitement depuis quelques années a fait perdre une excellente occasion de faire jouer aux juges un rôle de sensibilisation plus stratégique ».[62]

[58] Voir www.cic.gc.ca/francais/jeux/comment/index.asp

[59] Source: « Copie des AOC de CIC 2011-2012 – Fichier national, 23 mars ».

[60] Commission de la citoyenneté – Bureau du juge principal de la citoyenneté : Rapport annuel 2008-2009 (voir www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/cit-rapport-ann-2008.asp).

[61] Rapport de l'EROC (janvier 2011), p. 8.

[62] *Ibid.*

Portée de l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC)

Résultat : La portée de l'ICC a augmenté de façon importante depuis sa création en 2006-2007. Bien qu'il soit plus concentré en Ontario, l'Institut réussit à atteindre les nouveaux citoyens grâce à ses programmes et il a fait appel à un réseau de bénévoles et à diverses attractions à travers le Canada pour y parvenir.

Comme on peut le voir ailleurs dans ce rapport, CIC finance actuellement l'Institut pour la citoyenneté canadienne (ICC) dans le cadre de ses efforts visant à promouvoir la sensibilisation à la citoyenneté canadienne en versant des fonds de contrepartie pour les fonds recueillis par l'Institut.[63] L'ICC a été créé en 2006-2007, et il offre deux principaux programmes aux nouveaux citoyens.

- Le programme **Renforcer la citoyenneté**, qui compte sur un réseau national de bénévoles pour organiser des cérémonies spéciales de citoyenneté dirigées par la communauté, précédées par des discussions en table ronde sur ce que cela signifie d'être et de devenir Canadien;
- Le programme **Laissez-passer culturel**, qui offre aux nouveaux citoyens et à leurs enfants une année d'accès gratuit aux attractions de tout le pays, comme les parcs et les musées.

Comme en témoigne le tableau 3-8, on constate la croissance régulière de ces deux programmes depuis 2007-2008.

Tableau 3-8 : Portée des activités de l'ICC

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Programme Renforcer la citoyenneté						
Nombre de cérémonies	s.o.	s.o.	s.o.	21	31	34
Nombre de comités	2	15	21	24	26	31
Nombre de bénévoles	s.o.	s.o.	s.o.	83	448	754
Nombre de nouveaux citoyens participants	s.o.	s.o.	s.o.	921	1 315	1 570
Programme Laissez-passer culturel						
Nombre d'attractions	0	6	34	234	1 002	1 078
Nombre de villes / communautés visées	0	3	5	30 + sites de Parcs Ontario	124 + sites de Parcs Ontario, Alberta Parks et Parcs Canada	150 + sites de Parcs Ontario, Parcs Canada et Alberta Parks
Nombre de provinces / territoires visés	0	1	2	5	13	13
Nombre de titulaires d'un Laissez-passer culturel (cumulatif)	0	3 262	10 973	22 701	43 681	64 859

Source : ICC

[63] On trouvera d'autres précisions sur les activités et les réalisations de l'ICC à l'annexe A.

Les cérémonies organisées par l'ICC font intervenir des membres de la communauté qui organisent volontairement les discussions en table ronde. Le nombre de comités ne cesse de croître depuis 2007-2008. En 2012-2013, l'ICC a mobilisé 31 comités de bénévoles dans huit provinces à travers le pays. Toutefois, près de 57 % de ces comités sont concentrés en Ontario, en particulier dans la région du Grand Toronto (RGT) où sont situés 69 % des comités ayant leur siège en Ontario. Les premières cérémonies de l'ICC ont eu lieu en 2010-2011, et le nombre de cérémonies de l'ICC, de nouveaux citoyens participants et de bénévoles qui assistent à ces cérémonies spéciales a augmenté depuis cette année-là.

Le programme Laissez-passer culturel dépend des partenariats établis avec des lieux d'attraction afin d'en permettre l'accès gratuit aux nouveaux citoyens. Le nombre d'attractions est passé de six institutions fondatrices axées sur la RGT en 2008-2009 à 1 078 à travers le Canada en 2012-2013. Au moment de recueillir des données pour l'évaluation, environ 69 % des attractions étaient des parcs, notamment Parcs Ontario, et 39,1 % des autres attractions (comme des musées, des galeries d'art et des lieux historiques) étaient situées en Ontario. Le nombre de membres (nouveaux citoyens inscrits à ce programme) a lui aussi augmenté – pour passer de 3 262 en 2008-2009 à un total de 64 859 en 2012-2013, ce taux de croissance augmentant également chaque année. Les résultats du sondage pour l'évaluation démontrent que 23,2 % des nouveaux citoyens interrogés se sont prévalus du Laissez-passer culturel; sur ce nombre, 47,3 % étaient originaires de l'Ontario.

Le jour de la fête du Canada 2012, l'ICC a établi un partenariat avec Via Rail à l'appui de ce programme, proposant aux membres du Laissez-passer culturel 50 % de réduction sur le plus bas tarif en vigueur, dans n'importe quelle classe, pour un aller ou un aller-retour, sans périodes de restrictions, pour eux-mêmes et jusqu'à quatre de leurs enfants âgés de moins de 18 ans.[64]

Malgré la forte croissance du réseau de bénévoles et du nombre de cérémonies organisées par l'ICC au cours des dernières années, la portée du programme est toujours limitée par rapport au nombre global de cérémonies de citoyenneté organisées et au niveau de participation des nouveaux citoyens à travers le pays. Les cérémonies de l'ICC ont représenté un peu plus de 1 % de la totalité des cérémonies et elles ont atteint moins de 1 % des nouveaux citoyens participants (si l'on se fonde sur les données de 2010-2011 et 2011-2012).

Il existe toujours des possibilités de croissance du réseau de bénévoles qui organisent les cérémonies de l'ICC. Comme nous l'avons vu plus haut, bon nombre des comités de bénévoles sont situés en Ontario, ce qui n'a rien de déraisonnable étant donné qu'il s'agit de l'une des principales provinces d'accueil de nouveaux arrivants. Toutefois, il existe toujours une marge d'agrandissement dans d'autres provinces à volume élevé, comme le Québec, où il n'y a qu'un seul comité à Montréal, et la Colombie-Britannique, où il existe trois comités, dont l'un à Vancouver.

Toute nouvelle croissance dépend des ressources, à la fois celles de l'ICC et du Ministère. Au cours des entrevues, on a appris que les cérémonies spéciales et la collaboration avec des partenaires, comme l'ICC, pour organiser des cérémonies, exigent plus d'effort de la part du personnel de CIC sur le plan de la coordination. La planification plus complexe que réclame l'organisation de cérémonies spéciales est également reconnue dans le Guide pour les cérémonies de citoyenneté. Compte tenu des réductions récentes survenues dans les bureaux locaux de CIC et dans leurs effectifs et de l'alourdissement des pressions pour atteindre les cibles de traitement des demandes de citoyenneté, il sera difficile à l'avenir au personnel de CIC de collaborer avec les

[64] Voir www.icc-icc.ca/fr/news/docs/2013/CAP-VIA%20Anniv_2013-06-27_FRA.pdf (consulté le 15 août 2013).

collectivités locales et les partenaires à la planification et à l'organisation de cérémonies spéciales, notamment de celles organisées par l'ICC.[65]

3.2.2. Connaissance des droits et des responsabilités liés à la citoyenneté

Résultat : L'utilisation du guide d'étude de CIC ou la participation à une cérémonie de citoyenneté ont eu un impact positif sur les connaissances des nouveaux citoyens au sujet de leurs droits et responsabilités.

L'un des buts du programme de citoyenneté est de permettre aux personnes de comprendre leurs droits et responsabilités en tant que citoyens canadiens. Les personnes interrogées ont estimé dans l'ensemble que les activités promotionnelles aidaient à acquérir des connaissances sur les droits et les responsabilités des Canadiens. Cette observation se rapporte avant tout aux nouveaux arrivants, car ceux-ci doivent étudier le guide et prendre part à une cérémonie de citoyenneté. Certains sujets interrogés ont déclaré que, alors que ceux qui sont nés au Canada sont censés posséder ces connaissances, ils ne sont pas aussi bien informés que les nouveaux Canadiens, car ils n'ont pas à franchir le processus de naturalisation. Pour les besoins de cette évaluation, on a mesuré les incidences des principaux produits et activités de CIC, à savoir le guide d'étude de la citoyenneté et les cérémonies.

Guide d'étude

L'enquête auprès des nouveaux citoyens leur demandait l'effet que la lecture / l'utilisation du guide d'étude avait eu sur leur connaissance et leur compréhension de la citoyenneté. Dans l'ensemble, la majorité des nouveaux citoyens interrogés dans le cadre de l'évaluation ont déclaré que la lecture / l'utilisation du guide d'étude (soit *Découvrir le Canada*, soit l'ancien *Regard sur le Canada*) les avait aidés à comprendre leurs droits et responsabilités en tant que citoyens canadiens et à s'instruire sur le Canada (voir le tableau 3-9).

Tableau 3-9 : Résultats du sondage : répercussions du guide d'étude sur la connaissance des droits et responsabilités

Nature de l'incidence (« assez » ou « beaucoup »)	Sondage des nouveaux citoyens
Les a aidés à comprendre leurs droits et responsabilités en tant que citoyen(ne)s canadien(ne)s.	79,0 %
Les a aidés à apprendre plus sur le Canada.	81,8 %
Les a fait souhaiter participer davantage en tant que citoyen(ne)s.	69,7 %

Source : Enquête de CIC auprès des nouveaux citoyens.

Ces résultats de l'enquête concordent avec les résultats de l'examen des connaissances sur la citoyenneté, qui donnent une évaluation plus objective des connaissances et de la compréhension que les nouveaux citoyens ont de la citoyenneté, et qui sont relativement favorables dans l'ensemble. Bien que les récents changements apportés au régime des examens sur la citoyenneté conçus pour évaluer de manière plus rigoureuse les connaissances des clients aient donné lieu à une baisse temporaire du taux de réussite à l'examen sur la citoyenneté (de 95 % à 69 % en mars 2010), ce taux a augmenté depuis lors, revenant à des valeurs plus proches de celles observées avant la modification de l'examen (83 % en décembre 2011). L'examen de connaissances sur la citoyenneté est basé sur le guide d'étude, et les nouveaux arrivants sont invités à le lire, de sorte qu'il constitue un bon élément de comparaison pour ce qui est des conséquences du guide

[65] Les problèmes de ressources sont abordés plus en détail dans la section sur l'Utilisation des ressources.

d'étude sur les demandeurs de la citoyenneté. Toutefois, il est important de signaler que d'autres facteurs, en dehors du guide d'étude, ont des conséquences sur la réussite d'une personne à cet examen. Comme nous l'avons vu plus haut, les analyses ministérielles ont révélé que le principal facteur prévisionnel de la réussite à l'examen sur la citoyenneté est le niveau d'études du demandeur; ce facteur a un rapport avec les effets d'autres variables, comme la connaissance des langues officielles.

Les recherches menées dans le cadre de l'examen des écrits incitent à penser que les nouveaux Canadiens ont un niveau de connaissances civiques suffisant et peut-être même supérieur à celui des autres Canadiens. Plusieurs sondages commandés par l'Institut Historica-Dominion (IHD) démontrent que les Canadiens nés au Canada ont des niveaux relativement bas de connaissances civiques. Par exemple, son étude comparative de 2007[66] a révélé que les immigrants canadiens obtenaient de meilleurs résultats que les autres Canadiens à un examen de connaissances analogue à celui qui est administré dans le cadre du processus de naturalisation.

En phase avec cette recherche, les nouveaux citoyens interrogés dans le cadre de l'évaluation ont généralement décrit en termes positifs la compréhension qu'ils avaient des droits et des responsabilités et de leur connaissance du Canada, par rapport à d'autres Canadiens. Pour ce qui est de leur compréhension des droits et responsabilités :

- 23,4 % l'ont qualifiée d'« excellente »;
- 34,7 % l'ont qualifiée de « supérieure à la moyenne »;
- 39,3 % l'ont qualifiée de « moyenne ».

De même, pour ce qui est de leur connaissance du Canada :

- 16,4 % l'ont qualifiée d'« excellente »;
- 31,5 % de « supérieure à la moyenne »;
- 48,4 % de « moyenne ».

On a également étudié la volonté de participer davantage comme citoyen à titre d'étape suivante de la compréhension de ses droits et responsabilités, ce qui indique une progression vers l'engagement civique. Les résultats du sondage dans le cadre de l'évaluation ont révélé que la lecture / l'utilisation du guide d'étude poussait un grand nombre des nouveaux citoyens interrogés à vouloir participer davantage comme citoyens en participant à des activités comme les élections ou le bénévolat (voir le tableau 3-9).[67] Cela étant dit, un rapport de Statistique Canada datant de 2012 et utilisant les données de l'Enquête sur la population active sur le vote à l'élection de 2011 a révélé des taux de vote plus bas parmi les récents immigrants (qui ont immigré au Canada en 2001 ou ultérieurement) par rapport aux immigrants établis de longue date et aux personnes nées au Canada (respectivement 51,1 %, 66,3 % et 67,1 %).

[66] www.historica-dominion.ca/sites/default/files/PDF/polls/dominion_institute_press_release_mock_exam_en.pdf.

[67] Pour les besoins de l'enquête auprès des nouveaux citoyens, « S'investir davantage » est défini comme le fait de se livrer à des activités comme le vote, le bénévolat, etc.

Cérémonies de citoyenneté

Aux cérémonies de citoyenneté, des renseignements sur les droits et responsabilités des citoyens canadiens sont transmis par les propos du juge durant la cérémonie. Le Guide pour les cérémonies de citoyenneté décrit de quelle façon les propos de bienvenue du juge ont pour but de souligner l'importance de la citoyenneté active, la contribution que chaque nouveau citoyen peut apporter à la citoyenneté canadienne et les droits et responsabilités liés à la citoyenneté.[68]

L'observation des cérémonies a souligné l'importance du rôle du discours du juge sur la connaissance des droits et des responsabilités. Les incidences des cérémonies ont reçu une note plus favorable de la part des membres de l'équipe d'évaluation au sujet des cérémonies où le discours du juge contenait des remarques positives. Le bénévolat ou la citoyenneté active fut les éléments le plus souvent mentionnés par les juges dans leurs discours, tout comme les divers droits et responsabilités qui découlent de la citoyenneté.

De nombreux nouveaux citoyens interrogés ont affirmé que la participation à la cérémonie de citoyenneté les avait aidés à comprendre leurs droits et responsabilités et les avait poussés à vouloir participer davantage comme citoyens (voir le tableau 3-10). Un plus fort pourcentage de ceux qui ont rempli le sondage de sortie peu après avoir participé à une cérémonie de citoyenneté ont déclaré que leur participation les avait incités à vouloir participer davantage comme citoyens.

Tableau 3-10 : Résultats du sondage : incidences des cérémonies de citoyenneté sur la connaissance des droits et responsabilités

Nature de l'incidence (« assez » ou « beaucoup »)	Enquête auprès des nouveaux citoyens	Sondage à la sortie de la cérémonie
Les a aidés à comprendre leurs droits et responsabilités en tant que citoyen(ne)s canadien(ne)s.	71,5 %	70,4 %
Les a fait souhaiter participer davantage comme citoyen(ne)s.	67,9 %	84,5 %

Sources : Enquête de CIC auprès des nouveaux citoyens et sondage à la sortie de la cérémonie de CIC.

Résultat : La présence d'éléments spéciaux aux cérémonies a des conséquences positives sur les nouveaux citoyens qui souhaitent participer davantage comme citoyens. Signalons que les groupes de discussion de 'ICC lors des cérémonies constituent une excellente plate-forme pour réfléchir au sens de la citoyenneté active pour les nouveaux Canadiens.

On a également évalué les impacts des cérémonies de citoyenneté pour comprendre s'il y avait une différence pour les participants dans les résultats relatifs aux diverses caractéristiques de la cérémonie.

La première caractéristique étudiée était la présence d'éléments spéciaux à la cérémonie, comme une réception ou un conférencier invité. CIC qualifie les cérémonies qui présentent ces caractéristiques de « spéciales ». Les cérémonies organisées avec le concours de l'ICC et qui proposent un groupe de discussion avant la cérémonie sont également qualifiées de spéciales. En 2011-2012, environ 14 % des cérémonies ont été qualifiées de spéciales (contre environ 10 % en 2010-2011).

[68] Voir CP15, section 16.5.

Pour les besoins de l'évaluation, les nouveaux citoyens interrogés dans le cadre de cette évaluation ont été invités à préciser si leur cérémonie de citoyenneté s'était déroulée sur place ou hors des bureaux et si elle offrait divers éléments spéciaux (parmi une liste d'options), dont certains sont assimilés aux caractéristiques d'une cérémonie spéciale. 66,7 % des nouveaux citoyens interrogés ont signalé au moins un élément spécial à leur cérémonie de citoyenneté. Les éléments spéciaux les plus fréquemment cités étaient :

- La présence de personnalités publiques (p. ex., un membre de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ou des représentants élus) – 42,4 %;
- Une réception à la fin –32,9 %;
- Des groupes de discussion traitant des expériences de la citoyenneté –19,4 %.

Le premier élément pouvait être présent à une cérémonie normale, alors que les deux derniers sont des caractéristiques propres à une cérémonie spéciale. Les résultats du sondage ont révélé que la présence d'au moins un élément spécial, dont l'un était un groupe de discussion, exerçait une influence positive sur le désir d'un nouveau citoyen de s'investir davantage comme citoyen (voir le tableau 3-11).

Tableau 3-11 : Incidences se rapportant à la connaissance des droits et des responsabilités en fonction de la présence d'éléments spéciaux

Nature de l'incidence (« assez » ou « beaucoup »)	Pas d'éléments spéciaux	Au moins un élément spécial sans groupe de discussion	Au moins un élément spécial avec groupe de discussion
Vous aide à comprendre vos droits et responsabilités en tant que citoyen(ne) canadien(ne)	n.s.	n.s.	n.s.
Vous fait souhaiter participer davantage comme citoyen(ne)	62,4 %	67,4 %	79,2 %

Les pourcentages sont indiqués lorsque l'écart est significatif sur le plan statistique. « n.s. » signifie non significatif.
Source : Enquête de CIC auprès des nouveaux citoyens.

Les cérémonies de l'ICC proposent des groupes de discussion où les nouveaux citoyens et d'autres Canadiens discutent de questions de citoyenneté. Les groupes de discussion gravitent souvent autour des droits et responsabilités, le vote et le respect des cultures d'autrui étant le plus souvent mentionnés, ainsi que le sens de la citoyenneté active, notamment les idées de devenir plus actif.[69] L'Évaluation des cérémonies communautaires de l'ICC (juillet 2010) a révélé que les cérémonies communautaires sont un moyen fructueux de faire participer les nouveaux citoyens et les citoyens établis à un débat sur l'importance de la citoyenneté. En phase avec cette recherche, la plupart des nouveaux citoyens qui ont répondu au sondage de sortie peu après avoir participé à une cérémonie de l'ICC ont déclaré que leur participation les avait aidés à comprendre leurs droits et responsabilités en tant que citoyens canadiens et les avait poussés à vouloir participer davantage comme citoyens.

[69] Institut pour la citoyenneté canadienne (juillet 2010). Renforcer la citoyenneté : Évaluation des cérémonies de citoyenneté communautaires.

Le Rapport de la table ronde de l'ICC sur la valeur sociale de la citoyenneté (août 2010) démontre que les nouveaux citoyens ont une idée parfaitement claire de ce que l'on attend d'eux en tant que citoyens actifs, et estiment qu'il est crucial de s'engager. En outre, le rapport affirme que parmi les observations des nouveaux citoyens, on constate que l'engagement ne traite pas seulement de participation au processus politique, mais également d'aide à autrui dans la communauté (apporter une contribution positive à la société).

La deuxième caractéristique étudiée était le site. Les cérémonies peuvent se dérouler « sur place » au bureau local de CIC ou « en dehors des bureaux » dans un lieu situé dans la communauté. En 2011-2012, près de 20 % des cérémonies ont été organisées hors des bureaux (contre 25 % en 2010-2011). Depuis quelques années, ce type de cérémonie est organisé dans des endroits comme des centres communautaires, des parcs et des écoles. Théoriquement, on pense que le niveau d'engagement dans la communauté est sans doute plus élevé avec ce type de cérémonie; toutefois, le personnel de CIC y consacre plus de temps et d'effort sur le plan de l'organisation. Les personnes interrogées dans les bureaux régionaux en particulier ont constaté une différence dans le délai qu'il faut pour préparer une cérémonie en dehors des bureaux, et du conflit qui existe entre le fait de consacrer du temps à ce type de cérémonie plutôt qu'au traitement des demandes. 63,9 % des nouveaux citoyens interrogés ont déclaré que leur cérémonie s'était déroulée sur place dans un bureau de CIC.

La troisième et dernière caractéristique examinée avait trait à la taille de la cérémonie. Pour les besoins du sondage auprès des nouveaux citoyens, les cérémonies comptant moins de 50 participants ont été jugées de moindre importance, celles qui comptaient entre 50 et 100 participants, de taille moyenne alors que celles qui comptaient plus de 100, mais moins de 200 participants ont été jugées importantes, et que celles qui comptaient plus de 200 participants ont été jugées très importantes. Ces catégories ont été encore regroupées dans l'analyse pour établir deux classes de taille, petite ou moyenne et grande ou très grande.

On a commencé par analyser les incidences relatives à la compréhension des droits et responsabilités en fonction du lieu et de la taille de la cérémonie indépendamment. Même si aucune incidence n'a été constatée en ce qui concerne la taille, un plus fort pourcentage de nouveaux citoyens qui ont déclaré avoir participé à une cérémonie sur place ont affirmé que leur participation les avait poussés à vouloir participer davantage comme citoyens. Il est important de souligner ici que l'emplacement du lieu ne détermine pas si une cérémonie est spéciale ou normale et que par conséquent, les cérémonies organisées hors des bureaux ne sont pas toutes spéciales. Deux exemples notoires de cérémonies normales organisées hors des bureaux sont les méga cérémonies que l'on a pu observer à Montréal au cours de l'évaluation.

Une analyse plus poussée a porté sur les incidences de la présence d'éléments spéciaux parallèlement à la variable du site ou de la taille, et a révélé l'influence positive de la présence d'éléments spéciaux dans le cadre de cérémonies de taille petite ou moyenne sur place (voir le tableau 3-12 ci-après). Les effets positifs étaient particulièrement notoires quand l'un des éléments spéciaux signalés était un groupe de discussion avant la cérémonie de l'ICC. C'est ainsi qu'une conjugaison de facteurs peuvent jouer un rôle pour les nouveaux citoyens en ce qui concerne l'efficacité de l'expérience de la cérémonie.

Tableau 3-12 : Incidences relatives à la connaissance des droits et responsabilités en vertu de la présence d'éléments spéciaux, du lieu de la cérémonie et de sa taille

Nature de l'incidence (« assez » ou « beaucoup »)	Sur place			Petite à moyenne		
Présence d'éléments spéciaux (dans la liste)	Aucune	Au moins un sans groupe de discussion	Au moins un avec groupe de discussion	Aucune	Au moins un sans groupe de discussion	Au moins un avec groupe de discussion
Les a aidés à comprendre leurs droits et responsabilités en tant que citoyen(ne)s canadien(ne)s.	68,6 %	73,3 %	82,6 %	62,1 %	70,0 %	83,1 %
Les a fait souhaiter participer davantage comme citoyen(ne)s.	63,5 %	73,2 %	81,7 %	56,2 %	67,3 %	77,5 %

Les pourcentages sont indiqués lorsque la différence est significative sur le plan statistique.
Source : Enquête de CIC auprès des nouveaux citoyens.

Résultat : Il semble que les efforts déployés pour améliorer l'efficience des cérémonies de citoyenneté en augmentant le nombre de nouveaux citoyens qui y participent pourraient réduire l'efficacité de ces cérémonies.

Bien qu'elles soient sans doute plus efficaces quant au nombre de nouveaux citoyens naturalisés, certains signes incitent à penser que les méga cérémonies sont moins efficaces sur le plan des résultats.

Lorsqu'on analyse les incidences d'une cérémonie mesurées au moyen du sondage administré à la sortie, par rapport à sa taille (c.-à-d., les méga cérémonies qui comptent environ 400 nouveaux citoyens ou les cérémonies de « taille moyenne » qui comptent entre 60 et 110 nouveaux citoyens), on constate que les méga cérémonies ont une moindre incidence sur la compréhension par les nouveaux citoyens de leurs droits et responsabilités et sur leur volonté de s'investir davantage comme citoyens. En particulier :

- 80 % de ceux qui ont participé à une cérémonie de taille moyenne (contre 62,2 % des participants à une méga cérémonie) ont déclaré que leur participation les avait aidés à comprendre leurs droits et responsabilités (« assez » ou « beaucoup »).
- De même, 91,6 % de ceux qui ont participé à une cérémonie de taille moyenne (contre 78,6 % de ceux qui ont participé à une méga cérémonie) ont affirmé que leur participation les avait poussés à vouloir participer davantage comme citoyens (« assez » ou « beaucoup »).

Les résultats du sondage administré à la sortie de la cérémonie révèlent également que 60,2 % des répondants qui ont participé à une méga cérémonie ont affirmé qu'on aurait pu l'améliorer; sur ce nombre, 41,2 % ont affirmé que l'emplacement aurait pu être mieux aménagé. Parmi les suggestions/remarques mentionnées le plus fréquemment au sujet des cérémonies, mentionnons : moins de participants ou trop de participants; meilleure organisation ou gestion de la cérémonie; et délai d'attente moins long ou trop long. Ces suggestions/remarques en particulier ont été pour la plupart formulées par des personnes qui ont participé aux méga cérémonies.

De même, l'observation des méga cérémonies par des membres de l'équipe d'évaluation a révélé que l'on passait beaucoup de temps à ces cérémonies à traiter les documents (p. ex., l'inscription des nouveaux candidats à la citoyenneté), et que relativement peu de temps était consacré à la

cérémonie proprement dite. Le discours du juge à ces cérémonies traitait des droits et responsabilités liés à la citoyenneté, mais était un élément relativement minime de la durée globale de la cérémonie.

Il semble y avoir un certain conflit entre les objectifs de traitement et de promotion des cérémonies. Dans l'optique du traitement des demandes de citoyenneté, les cérémonies plus importantes naturalisent un plus grand nombre de nouveaux citoyens et sont donc plus efficaces. Dans l'optique de la promotion, les cérémonies de moindre importance peuvent se traduire par des conséquences plus favorables pour ce qui est de la compréhension des droits et des responsabilités. Il faut donc trouver le juste équilibre entre les questions d'efficacité des cérémonies pour atteindre les objectifs de chacune.

3.2.3. Incidences relatives à la valeur de la citoyenneté canadienne

Résultat : La participation aux cérémonies de citoyenneté ou, dans une moindre mesure, l'utilisation du guide d'étude, semble avoir un impact positif sur la valeur accordée à la citoyenneté.

Un deuxième objectif du programme de citoyenneté est de promouvoir la valeur de la citoyenneté auprès de tous les Canadiens. Cette incidence est limitée par la mesure dans laquelle les activités de citoyenneté atteignent tous les segments pertinents de la population. Alors que le résultat attendu de la valeur attachée à la citoyenneté canadienne concerne tous les Canadiens et qu'il se reflète dans le *Plan d'action sur la citoyenneté*, la présente étude était essentiellement axée sur les nouveaux citoyens.

Il est important de reconnaître que sur le plan historique, les clients cibles de CIC ont été les nouveaux arrivants, malgré l'adjonction du Programme de multiculturalisme, qui assure l'appui de certaines activités se rapportant à la citoyenneté. D'autres ministères du gouvernement, comme Patrimoine canadien, Anciens Combattants Canada et Parcs Canada, de même que des organismes comme Radio-Canada, ont également un rôle à jouer dans la promotion de l'histoire, de la culture et des valeurs du Canada auprès du grand public. Ainsi, le fait que l'on valorise le statut de citoyen canadien est appuyé par les priorités du gouvernement au-delà du rapport avec le programme de sensibilisation à la citoyenneté.

La plupart des personnes interrogées ont déclaré que les activités promotionnelles de CIC exerçaient une certaine incidence sur la valeur attachée à la citoyenneté. Quelques répondants ont fait valoir qu'il existe une différence dans la valeur que les nouveaux arrivants attachent à la citoyenneté par rapport aux personnes nées au Canada. Ils ont fait observer que les nouveaux arrivants attachent beaucoup de valeur à leur citoyenneté, et sont plus explicites à ce sujet. Ceux qui sont nés au Canada ressentent moins le besoin de participer aux activités de citoyenneté, étant donné que leur perception de la citoyenneté est plus implicite ou intrinsèque.

Pour les besoins de cette évaluation, on a mesuré les incidences des principales activités de sensibilisation de CIC, à savoir le guide d'étude de la citoyenneté et les cérémonies de citoyenneté. Perçue comme l'occasion où les candidats à la citoyenneté adhèrent aux valeurs de leur nouveau pays, il était prévu que la cérémonie de citoyenneté aurait des conséquences plus profondes sur la valeur attachée à la citoyenneté, et elle est au cœur de l'analyse qui suit.

Selon le Guide pour les cérémonies de citoyenneté, pour ce qui est des nouveaux citoyens, la cérémonie de citoyenneté symbolise l'entrée officielle dans la famille canadienne et l'acceptation des responsabilités et des privilèges d'une telle adhésion. On a étudié la valeur attachée à la

citoyenneté dans cette analyse par rapport à quatre paramètres : se sentir bienvenu, éprouver un sentiment d'appartenance, apprécier la citoyenneté canadienne et être fier de devenir Canadien. Les résultats du sondage démontrent que pour de nombreux nouveaux citoyens, la lecture/l'utilisation du guide d'étude ou la participation à la cérémonie a eu des conséquences favorables sur les sentiments relatifs à la valeur attachée à la citoyenneté (voir le tableau 3-13). Comme on pouvait s'y attendre, les résultats étaient plus favorables au sujet des conséquences des cérémonies. De plus, un pourcentage plus élevé de ceux qui ont répondu au sondage de sortie peu après avoir participé à une cérémonie de citoyenneté ont mentionné ces conséquences favorables.

Tableau 3-13 : Résultats du sondage : conséquences du guide d'étude et de la cérémonie de citoyenneté sur la valeur attachée à la citoyenneté

Nature de l'incidence (« assez » ou « beaucoup »)	Sondage auprès des nouveaux citoyens Guide d'étude	Sondage auprès des nouveaux citoyens Cérémonie	Sondage à la sortie de la cérémonie
Se sont sentis bienvenus au Canada	74,5 %	87,7 %	92,8 %
Les a donnés un sentiment d'apparterance au Canada	73,7 %	84,7 %	93,8 %
Les a aidés à apprécier la citoyenneté canadienne.	80,3 %	83,4 %	90,3 %
Leur a inculqué un sentiment positif à devenir Canadien.	80,6 %	89,3 %	95,2 %

Sources : Enquête de CIC auprès des nouveaux citoyens et sondage à la sortie de la cérémonie.

On a également évalué les mêmes incidences relatives à la valeur attachée à la citoyenneté dans le cadre des observations de la cérémonie, et constaté que les membres de l'équipe d'évaluation ont accordé une note plus favorable aux cérémonies où le juge avait prononcé des remarques positives dans son discours.

L'analyse des réponses qualitatives au sondage de sortie a démontré que le fait de participer à la cérémonie éveillait de nombreux sentiments positifs dans l'esprit des nouveaux citoyens. Pour 38,1 % des répondants, la participation à la cérémonie leur faisait généralement éprouver un sentiment de bien-être (de bonheur, de joie, d'émerveillement). 27,7 % des répondants ont ressenti un sentiment de fierté général ou ont été fiers d'être Canadiens et 17,8 % ont exprimé un sentiment d'appartenance, appelant parfois le Canada leur patrie ou leur pays, ou faisant allusion à la grande famille du Canada. Pour 17,3 %, l'expérience a été émouvante ou touchante et pour 9,9 %, elle leur a confirmé qu'ils étaient bien Canadiens ou leur a donné le sentiment d'être vraiment ou pleinement Canadiens.

Ces constatations concordent avec les constatations de l'enquête plus importante auprès des nouveaux citoyens. Dans l'ensemble, la majorité des nouveaux citoyens interrogés ont convenu qu'ils étaient fiers d'être Canadiens (97,6 %), et que l'obtention de la citoyenneté se traduisait par un plus fort sentiment d'appartenance (95,3 %). Les nouveaux citoyens ont également décrit leur sentiment d'appartenance; 86,9 % lui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle à cinq points, où 1 désignait « Pas du tout fort» et 5 « Extrêmement fort ».

Résultat : L'intégration d'éléments spéciaux lors des cérémonies a un impact positif sur la valeur accordée à la citoyenneté par les nouveaux citoyens. Par exemple, les groupes de discussion tenus lors des cérémonies de l'ICC ont un impact positif sur leur appréciation de la citoyenneté.

À l'instar de la section 3.2.2, les conséquences des cérémonies de citoyenneté ont également été évaluées par plusieurs composantes différentes pour déterminer s'il y avait une différence dans les résultats attribuable à ces facteurs pour les participants.

L'analyse a d'abord porté sur les effets des éléments spéciaux, et démontré que la présence d'au moins un élément spécial exerçait une influence positive sur les sentiments qu'éprouvent les nouveaux citoyens relativement à la valorisation de la citoyenneté (voir le tableau 3-14). De plus, la présence de groupes de discussion a exercé une influence notoire en ce sens qu'elle a aidé les personnes interrogées à vraiment apprécier la citoyenneté canadienne.

Tableau 3-14 : Incidences de la présence d'éléments spéciaux sur la valorisation de la citoyenneté

Nature de l'incidence (« assez » ou « beaucoup »)	Pas d'éléments spéciaux énumérés	Au moins un élément spécial sans groupe de discussion	Au moins un élément spécial avec groupe de discussion
Se sont sentis bienvenus au Canada	80,2 %	91,9 %	91,3 %
Les a donnés un sentiment d'appartenance au Canada	76,7 %	87,3 %	92,8 %
Les a aidés à apprécier la citoyenneté canadienne.	76,4 %	84,7 %	92,1 %
Leur a inculqué un sentiment positif à devenir Canadien.	82,4 %	91,5 %	96,0 %

Les pourcentages sont indiqués lorsque la différence est significative sur le plan statistique.
Source : Enquête de CIC auprès des nouveaux citoyens.

L'Évaluation des cérémonies communautaires de l'ICC (juillet 2010) a démontré que les nouveaux citoyens peuvent nouer des rapports utiles au cours d'une discussion en table ronde en partageant des récits intimes d'épreuves, et en se liant avec d'autres personnes venant d'horizons différents, lorsqu'elles comprennent qu'elles partagent souvent des expériences communes. Le *Rapport de la table ronde de l'ICC sur la valeur sociale de la citoyenneté* (août 2010) en déduit que pour les nouveaux citoyens, la citoyenneté est synonyme de statut d'adhésion, d'appartenance et d'engagement, en déclarant que « sa valeur va droit au cœur des personnes qui ont abandonné tant de choses pour devenir Canadiens ».

De même, l'analyse des résultats du sondage de ceux qui ont répondu au sondage de sortie après avoir participé à une cérémonie de l'ICC a révélé que la participation à la cérémonie leur avait fait éprouver un sentiment d'appartenance au Canada, et un sentiment de fierté à devenir Canadiens. La plupart des répondants ont également déclaré que la participation les avait aidés à apprécier la citoyenneté canadienne.

Outre les nouveaux citoyens, la participation aux groupes de discussion peut avoir des effets favorables sur les Canadiens établis de longue date. L'*Évaluation de l'ICC* a révélé que les discussions en table ronde donnent aux citoyens établis l'occasion de réfléchir à leur propre citoyenneté en termes utiles, en plus de leur faire mieux comprendre l'expérience des nouveaux arrivants. De même, le *Sondage de l'ICC auprès des bénévoles* (avril 2012) a révélé que la majorité des bénévoles conviennent que le fait de prendre part à l'organisation d'une cérémonie de citoyenneté communautaire comportant une discussion en table ronde les aide à mieux comprendre leur propre citoyenneté.

À l'instar de la section précédente, l'analyse a ensuite porté sur les conséquences de la valeur attachée à la citoyenneté par rapport au lieu (sur place ou hors des bureaux) et à la taille (petite à moyenne ou grande à très grande) de la cérémonie. Alors que le lieu n'a pas eu la moindre incidence, un pourcentage plus élevé des nouveaux citoyens qui ont déclaré avoir participé à une cérémonie très grande (c.-à-d., comptant plus de 100 participants) ont affirmé que leur participation les avait aidés à apprécier la citoyenneté canadienne. Il importe de signaler ici que la variable de la taille est une estimation signalée par le répondant, et qu'elle peut également être touchée par un rappel. De plus, à l'instar de l'analyse précédente, on pressentait qu'une combinaison de facteurs entrait en jeu.

C'est pourquoi l'analyse ultérieure a porté sur les effets d'éléments spéciaux se rapportant au lieu et à la taille de la cérémonie, et a révélé l'influence positive de la présence d'éléments spéciaux aux cérémonies organisées sur place ou de petite à moyenne taille à propos de la plupart des facteurs étudiés relativement à la valeur de la cérémonie (voir le tableau 3-15). Cet effet positif était particulièrement notoire pour avoir aidé les nouveaux citoyens ayant participé à une cérémonie de taille petite à moyenne comportant un groupe de discussion à mieux apprécier la citoyenneté canadienne. C'est pourquoi, comme pour les incidences liées à la compréhension des droits et des responsabilités, une conjugaison de facteurs peut entrer en ligne de compte pour les nouveaux citoyens en ce qui concerne l'efficacité de l'expérience de la cérémonie par rapport à la valeur attachée à la citoyenneté.

Tableau 3-15 : Incidences de la valeur attachée à la citoyenneté par la présence d'éléments spéciaux, par le lieu et par la taille de la cérémonie

Nature de l'incidence (« assez » ou « beaucoup »)	Sur place			Petite à moyenne		
Présence d'éléments spéciaux (dans la liste)	Aucun	Au moins un sans groupe de discussion	Au moins un avec groupe de discussion	Aucun	Au moins un sans groupe de discussion	Au moins un avec groupe de discussion
Se sont sentis bienvenus au Canada	n.s.	n.s.	n.s.	77,4 %	90,4 %	92,2 %
Les a donnés un sentiment d'appartenance au Canada	78,4 %	87,2 %	88,6 %	75,8 %	86,1 %	91,1 %
Les a aidés à apprécier la citoyenneté canadienne.	75,7 %	87,3 %	93,0 %	71,8 %	81,7 %	91,1 %
Leur a inculqué un sentiment positif à devenir Canadien.	82,9 %	91,1 %	94,4 %	79,0 %	90,4 %	96,6 %

Les pourcentages sont indiqués lorsque la différence est significative sur le plan statistique. « n.s. » signifie non significatif.
Source : Enquête de CIC auprès des nouveaux citoyens.

3.2.4. Incidences relatives à la présentation d'une demande de citoyenneté canadienne

Un des résultats attendus des activités de promotion qui ciblent les nouveaux arrivants est qu'elles les encouragent à demander la citoyenneté. Il est impossible de confirmer la relation de cause à effet entre les activités promotionnelles et la présentation d'une demande de citoyenneté en utilisant les résultats de cette étude, même si l'évaluation fournit certaines preuves de sa contribution à la décision de présenter une demande de citoyenneté.

Résultat : Les activités promotionnelles qui renforcent un sentiment d'appartenance ou de permanence influencent la décision de présenter une demande de citoyenneté.

Le Canada a toujours enregistré des taux de naturalisation très élevés et leur augmentation a même été modérée au cours des récentes décennies pour passer de 78,7 % dans le Recensement de 1986 et de 85,1 % dans celui de 2006, à 85,6 % dans le Recensement de 2011. Picot et Hou (2011) ont répertorié trois types de facteurs décisifs d'accession : les caractéristiques individuelles (p. ex., le niveau d'études, l'âge au moment d'immigrer, les connaissances linguistiques), les caractéristiques du pays d'origine (p. ex., PIB, libertés civiles) et la catégorie d'immigration. Bien que cela explique en partie l'écart dans les taux d'accession, il existe des preuves dans la littérature actuelle sur la citoyenneté qui confirment la notion que le contexte institutionnel joue également un rôle dans la décision des nouveaux arrivants de présenter une demande de citoyenneté.

Aussi bien les structures politiques que les cadres des politiques d'un pays donné déterminent dans quelle mesure les gens ont le sentiment qu'il est facile de se faire naturaliser.[70] Les différences dans l'accession à la citoyenneté entre le Canada et les États-Unis sont indicatives de l'incidence que les politiques du gouvernement peuvent avoir sur les taux de citoyenneté. Au Canada, le continuum de l'intégration est structuré de manière à faire de l'obtention de la citoyenneté un élément clé et les politiques sont plus propices à encourager la citoyenneté. La démarche canadienne consiste moins à imposer des obstacles, comme de limiter l'accès aux services à ceux qui ne sont pas citoyens, ce qui est le cas des États-Unis et de nombreux pays d'Europe, et plus à faciliter la transition de ceux qui souhaitent devenir citoyens.

Selon les résultats de l'enquête auprès des nouveaux citoyens, 88,7 % des répondants jugent qu'il est « assez » ou « très » important que le gouvernement informe les résidents permanents de la citoyenneté pour les encourager à demander la citoyenneté canadienne. Les personnes interrogées étaient pratiquement divisées à parts égales entre celles qui estimaient que la promotion encourage l'obtention de la citoyenneté et celles qui pensent le contraire. Les personnes qui pensent que cela ne l'encourage pas répondent généralement que les nouveaux arrivants envisagent de demander la citoyenneté lorsqu'ils s'établissent au Canada, ou qu'ils ne présentent jamais une demande pour des raisons personnelles et qu'il est impossible de leur faire changer d'avis par des activités promotionnelles (p. ex., la possibilité d'avoir une double citoyenneté). Les personnes qui estiment que la promotion favorise l'obtention de la citoyenneté soulignent en général la relation qui existe entre la citoyenneté et l'intégration. Par ailleurs, ils citent la nécessité d'informer les nouveaux arrivants de leurs droits et responsabilités pour prendre des décisions avisées sur la citoyenneté.

Parmi les personnes interrogées, les juges de la citoyenneté et les intervenants de l'extérieur souscrivent généralement au besoin d'activités de promotion pour encourager l'accession, alors que le personnel de CIC dans les régions pense que cela revêt moins d'importance. Ces divergences de point de vue ont sans doute un rapport avec le type de poste, étant donné que le personnel régional doit supporter le poids des difficultés de traitement plus directement et qu'il considère une augmentation du taux d'obtention de la citoyenneté comme un alourdissement d'une charge de traitement déjà lourde.

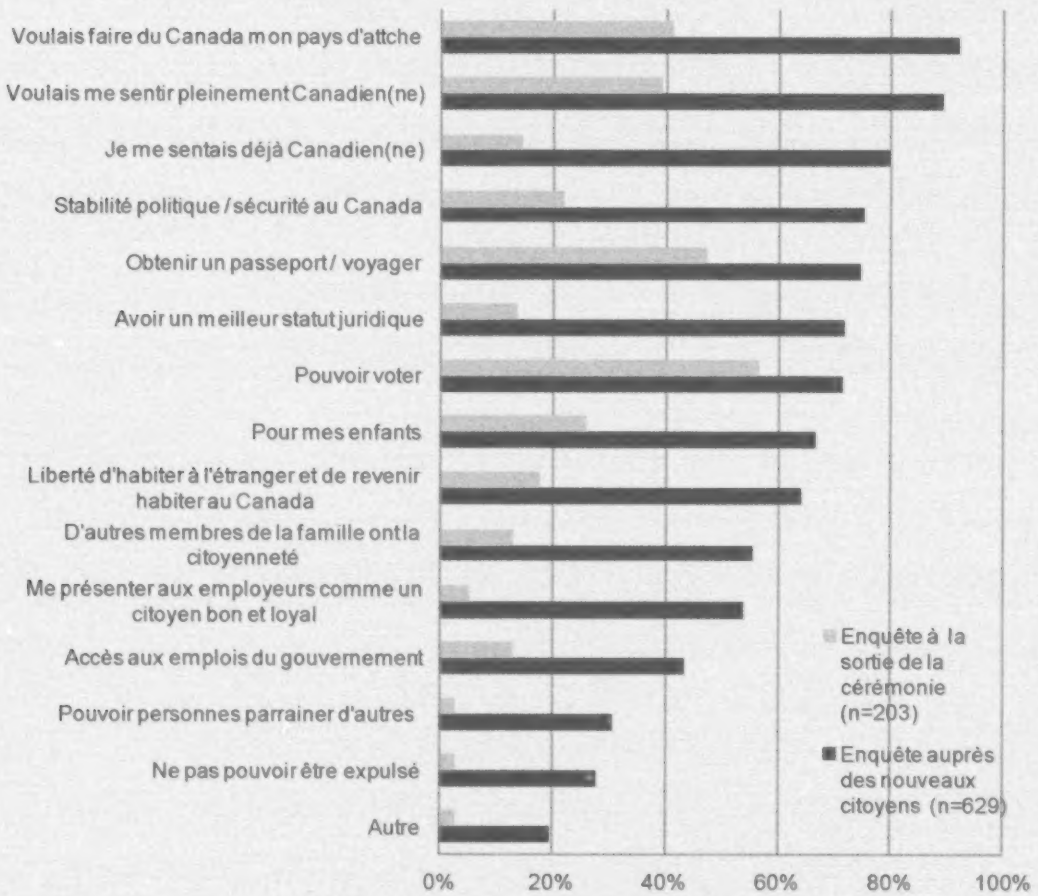
La majorité des nouveaux citoyens interrogés à la fois dans le sondage de sortie et dans l'enquête auprès des nouveaux citoyens déclarent qu'il est « assez » ou « très » important d'acquérir la citoyenneté canadienne. Les répondants au sondage de sortie, qui avaient récemment obtenu la citoyenneté, étaient légèrement plus positifs à hauteur de 96,2 %, contre 90,9 % pour ceux qui ont répondu à l'enquête auprès des nouveaux citoyens. En outre, la majorité des nouveaux

[70] Bloemraad, I. *Citizenship and Immigration A Current Review :* in *Journal of International Migration and Integration*, 2000.

citoyens conviennent que leur statut juridique en tant que citoyens canadiens est important; 86,8 % déclarent qu'ils sont « tout à fait » d'accord avec cette déclaration.

Les nouveaux citoyens interrogés avaient quantité de raisons de vouloir devenir citoyens canadiens. La figure 3-2 expose les diverses raisons examinées dans le cadre de l'évaluation.[71] Pour les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête auprès des nouveaux citoyens, les raisons le plus souvent invoquées étaient le désir de faire du Canada leur pays d'attache (92,1 %) et de se sentir pleinement Canadiens (89,2 %). Pour les personnes interrogées dans le cadre du sondage à la sortie de la cérémonie, ces deux raisons étaient parmi les cinq premières invoquées, parallèlement à la possibilité de voter et d'obtenir un passeport pour eux-mêmes et pour leurs enfants (voir la figure 3-2).

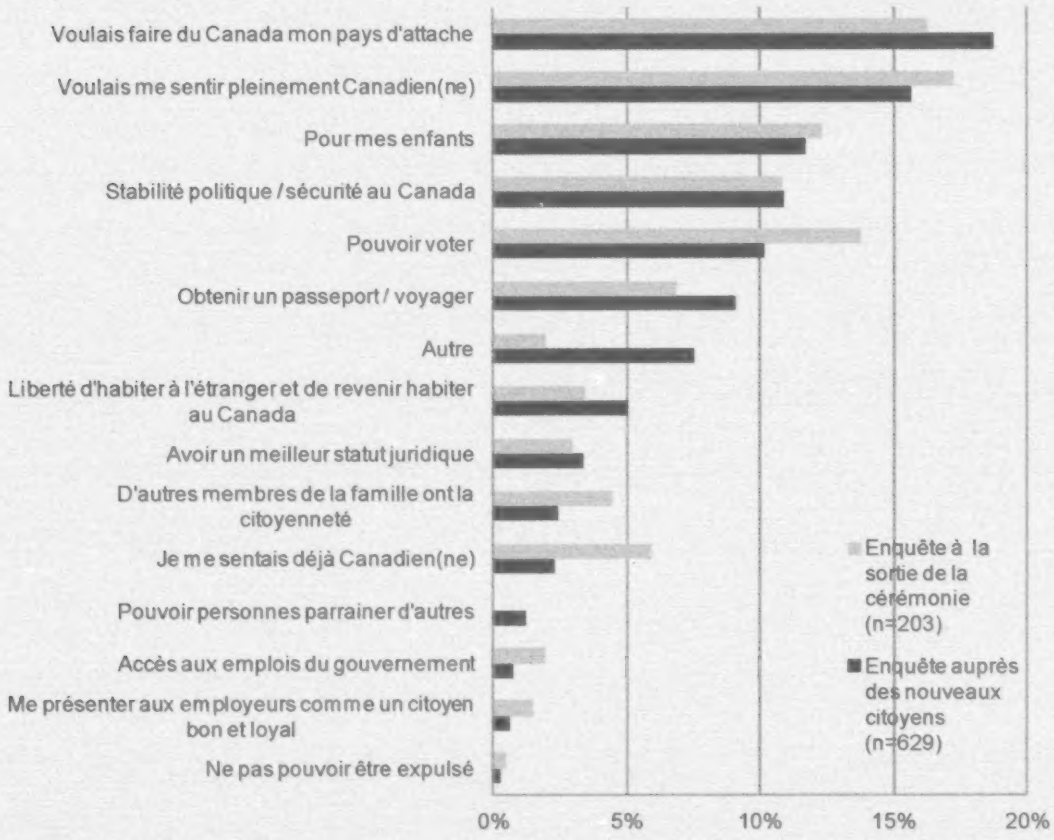
Figure 3-2 : Raisons qui incitent les répondants au sondage auprès des nouveaux citoyens et au sondage à la sortie de la cérémonie à vouloir devenir citoyens canadiens



[71] On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des nouveaux citoyens de réfléchir à chacune des raisons indiquées avant de donner une réponse; les répondants au sondage à la sortie de la cérémonie se sont vu remettre la liste et ont été invités à sélectionner les principales raisons (jusqu'à trois).

Quand on leur a demandé de préciser la principale raison pour laquelle ils souhaitaient devenir citoyens canadiens, les deux raisons les plus importantes étaient le désir de faire du Canada leur pays d'attache et de se sentir pleinement Canadiens. Cela est vrai des répondants aux deux sondages, même si l'ordre est inversé (voir la figure 3-3).

Figure 3-3 : Raison la plus importante qui a incité les répondants au sondage auprès des nouveaux citoyens et au sondage à la sortie de la cérémonie à vouloir devenir citoyens canadiens



Ainsi, on constate que les nouveaux arrivants ont diverses raisons de vouloir obtenir la citoyenneté canadienne. L'évaluation a révélé que les raisons de vouloir obtenir la citoyenneté comme le fait d'obtenir un passeport, d'avoir accès à différents emplois, d'être en mesure de parrainer des parents, d'avoir la liberté de vivre à l'étranger, qui sont de nature plus pratique et présentent des avantages personnels directs pour les nouveaux arrivants, se classent derrière les raisons moins concrètes qui poussent quelqu'un à vouloir devenir Canadien, qui ont plus de rapport avec leur insertion sociale. Tandis que les raisons plus pratiques sont personnelles et se prêtent moins bien aux efforts promotionnels, ces constatations soulignent le rôle que les activités promotionnelles peuvent jouer dans la création d'un sentiment d'appartenance et de permanence dans l'esprit des nouveaux arrivants pour les inciter à demander la citoyenneté canadienne. Ainsi, les preuves démontrent que les activités de sensibilisation contribuent à maintenir un milieu politique qui facilite l'accession à la citoyenneté pour ceux qui font le choix personnel de l'obtenir.

3.2.5. Gestion du programme

Résultat : On dispose de renseignements relatifs aux résultats des activités promotionnelles, mais uniquement à un niveau assez général qui ne suffit pas à assurer le suivi du programme et la prise de décisions stratégiques.

Un certain nombre de sources d'information sont accessibles à ceux qui sont chargés de l'exécution du programme de sensibilisation à la citoyenneté, comme des bulletins opérationnels et le guide opérationnel sur la citoyenneté, qui contiennent des directives sur l'utilisation des documents promotionnels et les principales activités (c.-à-d. les cérémonies); des plans de sensibilisation qui précisent le calendrier des activités de sensibilisation prévues; et des documents de suivi comme le tableau de bord de la citoyenneté, la *Banque de données opérationnelles de base* (BOB) et les rapports trimestriels qui contiennent des renseignements au niveau des résultats. Ces sources d'information servent à planifier, à mettre en œuvre et à surveiller les activités et les résultats du programme. Elles sont toutefois limitées quant à la mesure dans laquelle elles fournissent des renseignements sur les résultats.

La pénurie de renseignements sur les résultats a été mentionnée par la plupart des personnes interrogées par CIC. Certaines d'entre elles ont mentionné les contraintes imposées à la collecte de renseignements susceptibles de mesurer les contributions aux résultats du programme, en dénonçant en particulier les contraintes qui s'exercent sur les recherches sur l'opinion publique qui limitent la collecte de renseignements directement auprès des participants au programme. Compte tenu du caractère social des résultats attendus du programme de sensibilisation à la citoyenneté, l'incapacité à sonder l'opinion publique est susceptible de limiter la mesure dans laquelle le Ministère arrive à déterminer la valeur que les Canadiens attachent à leur citoyenneté.

Un défi qui vient se greffer dans certains cas sur la capacité du Ministère à mesurer la contribution du programme de sensibilisation à la citoyenneté aux résultats attendus a trait à la fourniture de renseignements, plutôt qu'aux services directs. Par exemple, même si CIC fournit au public des documents qui peuvent servir à organiser indépendamment des cérémonies de réaffirmation, le Ministère ne possède pas la moindre donnée sur le nombre de telles cérémonies qui ont lieu dans la réalité. De même, bien que *Découvrir le Canada* soit présenté comme une ressource qui peut servir à l'éducation civique, outre sa fonction essentielle de document d'étude pour l'examen de connaissances sur la citoyenneté, on ignore dans quelle mesure les auditoires utilisent cette ressource à différentes fins.

Ces limites n'expliquent pas entièrement l'absence de renseignements sur les résultats. Par exemple, alors que les plans de communication font généralement état du nombre de participants à un événement, aucune raison n'est donnée pour déterminer si le Ministère songe à reconduire l'événement. Même si le Ministère mène depuis plusieurs années une campagne par courriel dont le but est d'accroître l'utilisation de *Découvrir le Canada* par les enseignants, aucun renseignement n'a été recueilli sur les conséquences de cet effort. En outre, les mesures de rendement de plusieurs campagnes publicitaires ayant trait à la citoyenneté n'ont jamais été consignées.

Résultat : Il existe une formation et une aide pour l'exécution du programme; il y a cependant place à l'amélioration, notamment en ce qui a trait à la formation pour s'exprimer en public lors des activités de communication et au soutien technique lors de la réalisation des cérémonies.

Les guides et les bulletins opérationnels ont été mentionnés par certaines personnes interrogées comme source de renseignements ponctuels sur les besoins en matière d'exécution du programme. En particulier le Guide pour les cérémonies de citoyenneté passe pour une ressource

fort utile pour planifier la logistique des cérémonies et souligner les messages qui peuvent être transmis lors des cérémonies. Malheureusement, plusieurs guides sur la citoyenneté n'ont pas été actualisés depuis quelque temps; le Ministère procédait à la révision de ces guides durant la période de l'évaluation.

Les agents de la citoyenneté suivent une formation de cinq jours sur la délégation de pouvoirs; toutefois, cette formation ne comporte aucune activité ayant trait à la promotion. Les agents qui assument le rôle de commis aux cérémonies de citoyenneté ne reçoivent aucune formation officielle, mais comptent plutôt sur les renseignements qui se trouvent dans le Guide des politiques (Guide pour les cérémonies de citoyenneté) et s'instruisent « en cours d'emploi ».

Les juges de la citoyenneté ont droit à environ huit jours de formation et les juges nommés depuis peu observent des juges plus aguerris et bénéficient de leur mentorat. Les juges se voient remettre des notes d'allocution au sujet d'initiatives précises (p. ex., le Mois de l'histoire des Noirs) qu'ils doivent utiliser pour préparer leurs discours. Enfin, ceux qui ne sont pas bilingues ont le droit de suivre des cours de langue.

Pour ce qui est des cérémonies, les personnes interrogées ont répertorié certaines lacunes quant à l'application des directives fournies au personnel et aux juges. Mentionnons notamment la formation des commis et des juges sur l'art de s'exprimer en public. Les agents régionaux se concentrent plus sur les questions techniques (comme les équipements pour les cérémonies, les véhicules réservés pour les services itinérants).

En dehors de la formation à l'appui du déroulement des cérémonies de citoyenneté, l'examen de la documentation a révélé très peu de choses sur la formation relative à la promotion de la citoyenneté. Cela étant dit, la majeure partie de la promotion de la citoyenneté en dehors des cérémonies est confiée au personnel des communications, dont la formation et les compétences peuvent déjà suffire à la tâche. Il se peut qu'il soit avantageux de concevoir des directives promotionnelles et des documents de référence à l'intention du personnel qui n'a jamais suivi de formation sur les communications, en particulier dans les bureaux régionaux.

Une grave lacune sur le plan des directives promotionnelles concerne la sensibilisation des juges de la citoyenneté. Même si les juges de la citoyenneté à plein temps ont droit à une demi-journée par mois pour promouvoir la citoyenneté, ils bénéficient de directives minimes quant aux locaux ou approches qui constituent des formes de sensibilisation acceptables. De plus, même si les juges de la citoyenneté suivent une formation sur le déroulement des cérémonies de citoyenneté, il se peut que d'autres séances de formation, documents ou ressources leur soient utiles pour se préparer à mener des activités de sensibilisation dans d'autres locaux. Par exemple, un mode populaire de sensibilisation d'un juge de la citoyenneté consiste pour lui à se présenter dans une école, avant une cérémonie de citoyenneté qui doit avoir lieu dans cette école; les juges ne sont pas tous en mesure d'adapter leurs messages à cet auditoire différent.

La majorité des juges et des employés régionaux interrogés ont signalé des secteurs passibles d'amélioration pour ce qui est de la formation sur la sensibilisation. La suggestion la plus courante concernait la formation sur l'art de s'exprimer en public des juges à l'appui de leurs activités de sensibilisation. Les juges estimaient également que plus de renseignements sur la promotion en général (p. ex., sur la façon d'assurer cette promotion) leur seraient bénéfiques.

Résultat : À l'échelle fédérale, il y a un risque de chevauchement dans la promotion de la citoyenneté.

Le mandat de CIC est énoncé dans la législation. L'article 4 de la *Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration* confère au ministre des pouvoirs sur les questions de citoyenneté et d'immigration qui ne sont pas attribués à d'autres ministères.[72] Dans le *Règlement sur la citoyenneté*, l'article 15 précise les connaissances du Canada et de la citoyenneté qu'il faut inculquer à ceux qui sont désireux d'acquérir la citoyenneté canadienne; l'article 17 décrit la façon dont les juges de la citoyenneté doivent se prévaloir des cérémonies de citoyenneté pour sensibiliser les nouveaux citoyens aux responsabilités et privilèges qui se rattachent à la citoyenneté.[73]

Ces articles semblent conférer à CIC des pouvoirs bien définis sur la promotion de la citoyenneté. Toutefois, l'article 4 de la *Loi sur le ministère du Patrimoine canadien* confère au ministre de Patrimoine canadien des pouvoirs qui s'étendent à tous les domaines de compétence et qui sont liés à l'identité, aux valeurs, au développement culturel et au patrimoine canadiens. Cela comprend le multiculturalisme, de même que le cérémonial d'État et les symboles canadiens. En outre, parmi les mandats et les priorités de PCH, il y a la « promotion d'une forte identité canadienne par le biais d'une citoyenneté active et engagée ».[74] Cette priorité est partiellement respectée par l'exécution du Programme des célébrations et de commémorations, qui « offre l'occasion de réunir les Canadiens dans leurs communautés pour qu'ils découvrent et apprécient la richesse et la diversité de la société canadienne et pour prouver leur sentiment d'appartenance au Canada et leur fierté d'être Canadien ».[75]

Comme exemple de chevauchement, il faut mentionner la fête du Canada. Bien que CIC organise les cérémonies de citoyenneté et les cérémonies de réaffirmation vers le 1er juillet, c'est PCH qui est en définitive chargé des célébrations de la fête du Canada dans leur ensemble, dans le cadre du Programme des célébrations et des commémorations.

Ce chevauchement dans le mandat risque d'aboutir à des inefficacités et au dédoublement des efforts entre les ministères et à des occasions manquées de promouvoir conjointement ce programme auprès d'un auditoire plus nombreux de Canadiens.

Résultat : Au sein de CIC, les responsabilités du Programme de sensibilisation à la citoyenneté sont réparties et il n'y a pas de responsable clairement nommé, ce qui entraîne parfois un manque d'efficacité dans la coordination et l'absence d'une stratégie globale.

Au sein du Ministère, personne n'est clairement responsable du Programme de sensibilisation à la citoyenneté. Les rôles, les responsabilités et le leadership sont définis en ce qui concerne la gestion de chacune des diverses activités qui font partie du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, mais ne sont pas clairement délimités pour le programme dans son ensemble. Même s'il n'est pas exclusivement axé sur la sensibilisation à la citoyenneté, le Rapport EROC a également révélé « Qu'il n'y a pas de propriétaire incontestée du programme de citoyenneté dans son ensemble. Cela s'est soldé par des défis en matière de responsabilisation, de pouvoirs, de notoriété du programme et de capacité organisationnelle à faire la synthèse des questions horizontales ».[76]

---

[72] Voir http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-29.4/TexteComplet.html.
[73] Voir http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-93-246/TexteComplet.html.
[74] Voir www.pch.gc.ca/fra/1268236850082/1268236806733.
[75] Voir www.pch.gc.ca/fra/1348687030281/1348687694432.
[76] Rapport EROC (janvier 2011), p. 6.

Pour ce qui est de la sensibilisation à la citoyenneté, les responsabilités sont partagées entre un certain nombre de directions générales et de secteurs, et certains indices portent à croire que cette répartition des responsabilités est susceptible d'aboutir à des inefficacités. Les deux divisions qui relèvent de la Direction générale de la citoyenneté et du multiculturalisme sont responsables de la fonction stratégique de sensibilisation à la citoyenneté. La Direction générale des communications, les bureaux régionaux et la Direction générale de la gestion et de la coordination opérationnelles s'occupent chacun d'élaborer et d'adopter des plans axés sur différentes activités promotionnelles, et le manque d'harmonisation entre ces divers plans a été dénoncé par plusieurs personnes interrogées.

À un moment, les conseillers de programme régionaux ont joué un rôle de rapprochement entre les Communications, les Opérations et les Politiques. Ces membres du personnel de CIC ont contribué à rehausser l'efficacité des activités de promotion de la citoyenneté en nouant et en entretenant des rapports avec les principaux intervenants, en coordonnant les efforts et en regroupant et en partageant les outils mis au point et les pratiques exemplaires apprises. Toutefois, au moment de l'évaluation, ces postes avaient été récemment supprimés et aucune directive n'avait encore été fournie pour assurer le maintien des communications et de la coordination entre ces groupes. En outre, la fonction des communications a récemment été centralisée, les régions relevant directement de l'AC, ce qui se traduit par un certain décalage entre les fonctions de communications et d'opérations dans les régions.

Il y a beaucoup de recoupements entre la sensibilisation à la citoyenneté et l'acquisition de la citoyenneté, en ce sens que les deux se partagent deux grandes activités : le guide d'étude et les cérémonies, qui remplissent tous les deux des fonctions promotionnelles et opérationnelles. Il n'a pas été facile de recenser les activités appartenant au Programme de sensibilisation à la citoyenneté au cours de l'évaluation, et lors des entrevues, les membres de l'équipe d'évaluation ont dû clarifier pour certains répondants ce que l'on entendait par sensibilisation à la citoyenneté. Un répertoire élémentaire a été établi pour faciliter ce travail. Quelques remarques formulées par les personnes interrogées ont également fait valoir qu'il manquait au Programme de sensibilisation à la citoyenneté une stratégie nationale, et qu'il n'y avait pas d'activités de sensibilisation « pures ».

Le Plan d'action sur la citoyenneté (PAC) est le principal document qui relie les diverses activités se rapportant au Programme de sensibilisation à la citoyenneté; toutefois, il ne précise pas clairement le plan de ces activités, pas plus qu'il ne fournit une stratégie dominante.

3.2.6. Utilisation des ressources

Contexte des rapports financiers

En raison des récents changements apportés à la façon dont le Ministère rend compte de ses dépenses, il n'a pas été possible de calculer les niveaux de financement exacts attribués au Programme de sensibilisation à la citoyenneté au cours de chacune des cinq années étudiées. À compter de 2011-2012, le Ministère a délaissé les rapports sur les dépenses par secteur d'activité (p. ex., élaboration des politiques, octroi de la citoyenneté), au profit des rapports par (sous)-programme AAP (c.-à-d., sensibilisation à la citoyenneté et octroi de la citoyenneté, confirmation et révocation). Étant donné que l'approche préalable utilisait des codes financiers multiples pour les postes de dépense relevant du Programme de citoyenneté dans son ensemble, pour faire concorder les codes financiers préalables expressément avec la sensibilisation à la citoyenneté et

l'acquisition de la citoyenneté, la confirmation et la révocation, il a fallu réaffecter les postes de dépense à l'un ou l'autre des sous-programmes.

En outre, les documents financiers portant sur plusieurs années de la période visée par l'évaluation comportaient des postes de dépense d'une importance considérable, qui n'avaient pas de lien direct avec le Programme de sensibilisation à la citoyenneté sous sa forme actuelle. Cela englobait l'enveloppe financière du Programme de multiculturalisme, qui a été ultérieurement réattribuée dans les limites de la structure financière du Ministère. L'élimination de ces postes de dépense permet d'aiguiser le tableau financier présenté, mais empêche de faire concorder les chiffres avec ceux qui sont déclarés ailleurs. En outre, même si plusieurs des subventions et contributions accordées par le Ministère appuient la promotion de la citoyenneté et l'engagement civique, elles sont financées par l'entremise du programme de paiements de transfert Inter-Action, elles ne concordent pas avec les dépenses du Programme de sensibilisation à la citoyenneté et ne sont donc pas incluses. Enfin, alors que les services intégrés sont normalement attribués à tous les programmes selon une formule préétablie, en l'occurrence, cette affectation ne convient pas, étant donné que la Direction générale des communications joue un rôle appréciable dans les activités de sensibilisation à la citoyenneté. Faute de renseignements plus précis, les dépenses se rapportant aux communications ne sont pas comprises dans les estimations générales, alors que les dépenses au titre de certaines activités de communications sont illustrées dans un tableau distinct.

Dépenses liées aux programmes

Résultat : L'investissement dans la composante sensibilisation à la citoyenneté est relativement modeste comparé à l'ensemble du Programme de citoyenneté.

En raison des facteurs ci-dessus, le tableau ci-dessous qui illustre les ressources du Programme de citoyenneté au cours de la période étudiée doit être considéré comme une illustration des dépenses du Ministère plutôt que comme un tableau comptable définitif.

Tableau 3-16 : Dépenses consacrées au Programme de sensibilisation à la citoyenneté

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Sensibilisation	1 192 082 $	2 238 043 $	2 695 831 $	3 344 903 $	4 130 807 $
Acquisition, confirmation, révocation	33 597 625 $	33 163 515 $	38 294 727 $	40 798 166 $	33 397 775 $
Total	34 789 707 $	35 401 558 $	40 990 558 $	44 143 609 $	37 528 582 $

Source : Données financières de CIC.[77]

D'après les données relatives à 2011-2012, les ressources attribuées au Programme de sensibilisation à la citoyenneté représentent environ 11 % des ressources du Programme de citoyenneté dans son ensemble. Ce pourcentage a régulièrement augmenté au cours de la période quinquennale, toutefois, l'initiative d'acquisition de la citoyenneté, de confirmation et de

[77] Ces chiffres sont extraits des données financières du SAP. À noter que le système de codes financiers a changé en 2011-2012. Pour présenter les dépenses assorties des nouveaux codes financiers, les dépenses attribuées au préalable à l'élaboration de politiques, de programmes et de procédures ont été, à l'exception des systèmes de TI, attribuées à la sensibilisation à la citoyenneté. À noter que le chiffre imputé au Programme de sensibilisation à la citoyenneté comprend le coût de la subvention versé à l'Institut pour la citoyenneté canadienne, ainsi que, à compter de 2009-2010, une partie, mais pas la totalité, du financement des S et C pour les projets de multiculturalisme qui ont un volet civique ou de promotion de la citoyenneté.

révocation continue de bénéficier de la majeure partie des ressources attribuées au programme dans son ensemble. Cette répartition des fonds est raisonnable, étant donné que le traitement des demandes de citoyenneté est à plus forte intensité de ressources que la plupart des modes de promotion de la citoyenneté. Signalons toutefois que certaines ressources attribuées au Programme de sensibilisation à la citoyenneté appuient directement certains paramètres du traitement des demandes de citoyenneté, et ainsi, la principale raison de la création et de la diffusion du guide d'étude est de servir de ressource à ceux qui cherchent à obtenir avec succès la citoyenneté canadienne. De plus, les cérémonies de citoyenneté, alors qu'elles sont un vecteur de promotion de la citoyenneté, représentent également l'étape finale du traitement fructueux des demandes d'octroi de la citoyenneté.

Dépenses liées aux activités de communication

Le Programme de sensibilisation à la citoyenneté comporte des activités menées par la Direction générale des communications de CIC. Entre 2007-2009 et 2011-2012, la Direction générale des communications a lancé un certain nombre de campagnes publicitaires et de projets de recherche sur l'opinion publique (ROP) à l'appui de la sensibilisation à la citoyenneté. Ces campagnes et projets de ROP cherchaient à sensibiliser les Canadiens aux questions de citoyenneté et à obtenir des renseignements pour permettre au Ministère de mieux comprendre les attitudes envers la citoyenneté. Même si ces dépenses ne se reflètent pas dans le tableau ci-dessus, certaines données sont accessibles dans les rapports de la Direction générale sur les recherches sur l'opinion publique et les campagnes publicitaires et sont résumées au tableau 3-17. Néanmoins, ces données présentent certaines limites, car dans certains cas, les activités de communication peuvent être entreprises à des fins multiples et que les dépenses ne peuvent pas être attribuées intégralement au Programme de sensibilisation à la citoyenneté. Ces activités sont énumérées dans le tableau comme étant « partiellement axées sur la citoyenneté ». Par ailleurs, les dépenses sont limitées aux frais de F et E qui se rattachent à chaque projet (p. ex., les achats de supports, les coûts de production).

Tableau 3-17 : Dépenses consacrées aux activités de communications sur la citoyenneté, 2007-2008 à 2011-2012

Titre du projet	Montant des dépenses / contrat	Objectif sur la citoyenneté*	Type
2007-2008			
Campagne d'avis publics sur la citoyenneté	275 013 $	Complet	Campagne publicitaire
Étude qualitative de la décision de naturalisation	70 893 $	Complet	Recherche sur l'opinion publique
Étude qualitative des attitudes à l'égard des pratiques civiques et des obstacles à la participation civique	73 569 $	Complet	Recherche sur l'opinion publique
Enquête de suivi annuelle de l'opinion publique de CIC	42 405 $	Partiel	Recherche sur l'opinion publique
Tests de convivialité du site Web de CIC	113 259 $	Partiel	Recherche sur l'opinion publique
Focus Canada	5 300 $	Partiel	Étude multiclients / Recherche sur l'opinion publique

Titre du projet	Montant des dépenses / contrat	Objectif sur la citoyenneté*	Type
2008-2009			
101 choses qui définissent le Canada	85 829 $	Complet	Recherche sur l'opinion publique
Sondage sur l'utilisation des documents	36 663 $	Partiel	Recherche sur l'opinion publique
Mise en œuvre du projet de loi C-37 (réformes du Règlement et de la Loi sur la citoyenneté)	25 000 $	Complet	Campagne de sensibilisation
2009-2010			
Enquête de suivi annuelle de l'opinion publique de CIC	66 097 $	Partiel	Recherche sur l'opinion publique
2010-2011			
Pré-test de la campagne de citoyenneté	30 365 $	Complet	Recherche sur l'opinion publique
Post-test de la campagne de citoyenneté	1 483 $	Complet	Campagne publicitaire
Droits et responsabilités de la campagne de citoyenneté	938 799 $	Complet	Campagne de sensibilisation
2011-2012			
Enquête de suivi annuelle de l'opinion publique de CIC	69 945 $	Partiel	Recherche sur l'opinion publique
Étude qualitative auprès des nouveaux arrivants et des immigrants	117 418 $	Partiel	Recherche sur l'opinion publique
Groupes de concertation sur l'Examen sur la citoyenneté	42 782 $	Complet	Recherche sur l'opinion publique
Campagne de Droits et responsabilités de la citoyenneté II	69 600 $	Complet	Campagne de sensibilisation (annulée, même si les coûts de production ont été engagés)

Sources : Documents internes de CIC.

* Les montants indiqués représentent les dépenses réelles ou, si elles ne sont pas disponibles, les montants des contrats. Lorsqu'on indique « partiellement axé sur la citoyenneté », le montant des dépenses / du contrat représente le coût complet et par conséquent il surestime le coût qui se rattache aux activités de sensibilisation à la citoyenneté.

Les dépenses consacrées aux activités qui peuvent être attribuées intégralement à la citoyenneté varient d'une année à l'autre, avec un sommet de 970 647 $ en 2010-2011. Les dépenses les plus importantes ont été enregistrées en 2010-2011 au titre des droits et responsabilités de la campagne publicitaire nationale sur la citoyenneté, dont le but était de promouvoir le guide *Découvrir le Canada* et d'inviter les Canadiens à s'instruire sur leur histoire et sur les droits et responsabilités liés à la citoyenneté canadienne. Les résultats de cette campagne sont décrits plus haut à la section 3.2.1 sur la Portée des autres activités de sensibilisation à la citoyenneté.

On ne dispose pas de mesures au sujet des autres campagnes publicitaires menées durant la période visée par l'évaluation.

Mobilisation des ressources

Résultat : Les partenariats et d'autres moyens de tirer parti des ressources, le cas échéant, sont un moyen efficace de compléter les activités de sensibilisation à la citoyenneté.

Le Programme de sensibilisation à la citoyenneté est bien placé pour établir des partenariats et recueillir d'autres fonds au sein du Ministère à l'appui de ses diverses activités. Les programmes de multiculturalisme et d'établissement financent des activités relatives à la sensibilisation à la citoyenneté, dont certaines avec la contribution des responsables du Programme de citoyenneté, et d'autres non. Le Ministère collabore par ailleurs avec d'autres ministères du gouvernement, comme le ministère de Patrimoine canadien (PCH), et il finance l'ICC. Même si la participation directe de CIC au sein de l'ICC a porté essentiellement sur l'organisation des cérémonies communautaires de l'ICC, il existe de grandes possibilités d'une collaboration plus approfondie qui n'ont pas encore été étudiées.

Dans l'ensemble, il existe d'autres possibilités de mobilisation afin d'utiliser ces ressources de manière plus stratégique dans le cadre d'un plan plus général. Le Rapport EROC reconnaît également ce phénomène lorsqu'il affirme « qu'il existe des possibilités non exploitées de synergies parmi les programmes d'établissement, de citoyenneté et de multiculturalisme ».[78] La section ci-après expose certains des travaux qui bénéficient de l'appui de partenariats et d'autres mécanismes de financement que l'on pourrait utiliser davantage.

Partenariats

Outre les travaux réalisés directement par le Ministère, le Programme de sensibilisation à la citoyenneté peut également tirer parti des travaux réalisés par des organismes partenaires. Par exemple, l'une des ressources remises aux nouveaux citoyens aux cérémonies de citoyenneté est la publication intitulée *Symboles du Canada* produite par le ministère du Patrimoine canadien. Comme ce document contient « des illustrations en couleur des symboles qui reflètent l'histoire, le peuple, l'environnement et les traditions du Canada et de ses provinces et territoires, ainsi que de la Couronne du Canada »,[79] c'est un complément fort utile au guide *Découvrir le Canada*. Cela étant, les quantités sont limitées, ce qui en limite l'utilisation comme élément promotionnel dans le cadre d'activités de sensibilisation autres que les cérémonies.

Le Ministère a également conclu des ententes de collaboration avec d'autres organismes pour multiplier les activités de sensibilisation à la citoyenneté. Par exemple, la campagne sur les droits et responsabilités liés à la citoyenneté menée en 2010-2011, comportait des ententes de collaboration avec le Temple de la renommée du hockey, l'Institut Historica-Dominion, la Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants, l'Association canadienne des bibliothèques et Hockey Canada afin de promouvoir la campagne et le guide d'étude *Découvrir le Canada*.

Subventions et contributions se rapportant à la sensibilisation à la citoyenneté

En plus de tirer parti des ressources conçues par des ministères partenaires, CIC finance des organismes pour qu'ils entreprennent des programmes qui appuient et élargissent la promotion de la citoyenneté canadienne. Même si aucun programme de paiements de transfert n'est directement lié au Programme de citoyenneté, il existe un accord de subvention avec l'ICC, et certaines initiatives financées dans le cadre des programmes de subventions et contributions en

[78] Rapport EROC (janvier 2011), p. 9.
[79] Voir www.pch.gc.ca/fra/1363698117066/1363698177344

matière de multiculturalisme et d'établissement ont un rapport avec la promotion de la citoyenneté ou l'engagement civique.

Institut pour la citoyenneté canadienne

La collecte de ressources est le paradigme sur lequel est fondé l'ICC. Après un paiement initial de trois millions de dollars pour mettre l'Institut sur pied, la convention de subvention octroie la contrepartie des fonds recueillis par l'ICC (jusqu'à la fin de 2014-2015) moyennant un investissement possible supplémentaire de sept millions de dollars, et un investissement total de 10 millions de dollars.[80] Au total, 1 793 579 $ de fonds de contrepartie ont été revendiqués par l'ICC entre 2006-2007 et 2011-2012, soit environ 26 % des fonds disponibles (7 M$) à titre de contrepartie, et environ 48 % du financement total disponible en vertu de la convention de subvention (10 M$).

C'est ainsi que le principe de partenariat est enchâssé dans la subvention et qu'il sous-tend les activités de l'Institut. L'ICC s'associe à CIC pour organiser les cérémonies communautaires en vertu du programme Renforcer la citoyenneté, et s'associe aux parcs, aux attractions culturelles et aux lieux historiques de tout le Canada dans le cadre du programme Laissez-passer culturel. L'Institut compte sur un réseau de bénévoles pour son programme Renforcer la citoyenneté, et il maintient une nouvelle assise de citoyens membres par le biais de son programme Laissez-passer culturel. Parmi les autres collaborations, mentionnons un partenariat avec Tim Horton pour servir des rafraîchissements aux cérémonies de l'ICC et un partenariat avec Via Rail pour offrir des tarifs réduits aux nouveaux citoyens titulaires d'un Laissez-passer culturel. L'Institut a également établi des partenariats avec l'Environics Institute, la Fondation Maytree, la CBC et la Banque Royale du Canada pour mener une enquête sur ce que cela signifie d'être citoyen du Canada.

Subventions et contributions en vertu du Programme de multiculturalisme

Outre les projets directs financés à même le Programme de citoyenneté, plusieurs initiatives prises en vertu de l'enveloppe Multiculturalisme comportent un élément de citoyenneté. Durant la période visée par l'évaluation, on a jugé que 39 propositions financées par le Programme de Multiculturalisme avaient un élément de citoyenneté, ce qui représente une valeur totale de 8 009 482,71 $. Ces initiatives appartiennent à trois catégories de financement : les activités (d'une valeur égale ou inférieure à 15 000 $); les subventions (d'une valeur inférieure à 50 000 $); et les contributions (d'une valeur supérieure à 50 000 $). Ces initiatives concordent avec l'un des trois objectifs actuels du programme, qui est de financer des initiatives visant à *bâtir une société intégrée et cohésive sur le plan social… en favorisant la citoyenneté, la mémoire civique, la fierté civique et le respect des valeurs démocratiques essentielles enracinées dans notre histoire.* Le tableau 3-18 présente une ventilation des initiatives selon le type et l'année.

[80] La contrepartie des fonds exclut tous les fonds provenant d'un ministère fédéral, d'un organisme fédéral ou d'une société fédérale, ainsi que les intérêts courus sur les investissements.

Tableau 3-18 : Initiatives se rapportant à la sensibilisation à la citoyenneté financées en vertu du Programme de multiculturalisme

Exercice	Activités	Subventions	Projets	Valeur monétaire
2007-2008		1	1	260 701,00 $
2008-2009			4	3 171 431,00 $
2009-2010			6	2 944 692,74 $
2010-2011	7	2	3	1 008 068,00 $
2011-2012	12	1	2	624 589,97 $
Total	**19**	**4**	**16**	**8 009 482,71 $**

Source : CIC, SGISC.

Nota : Les projets financés ont été répertoriés grâce à une recherche des projets avec le mot clé « citoyenneté » durant la période à l'étude.

Comme on le constate à la lecture du tableau ci-dessus, la plupart des initiatives financées par le Programme de multiculturalisme qui se rapportent à la citoyenneté ont revêtu la forme d'activités; il s'agissait en général de projets uniques réalisés par un organisme communautaire. Par exemple, parmi les bénéficiaires financés par une activité, mentionnons les fournisseurs de services qui organisent des activités à des festivals communautaires afin de promouvoir la citoyenneté et la fierté civique ou qui organisent des symposiums ou de courtes conférences pour engager le dialogue sur les stratégies visant à renforcer la citoyenneté et l'inclusion. Seize projets de plus grande envergure ont également été financés, en vertu du mécanisme d'ententes de contribution complètes. Ces types de projets pourraient être des initiatives pluriannuelles visant à financer des établissements comme des universités pour qu'elles organisent des conférences internationales sous l'égide de projets plus importants se rapportant à des sujets liés à la citoyenneté (comme les crimes haineux) ou à financer des établissements à but non lucratif pour élaborer des programmes visant à éduquer les jeunes à faible revenu sur la citoyenneté.

Subventions et contributions en vertu du Programme d'établissement

Le Programme d'établissement finance des activités dont l'objectif est de mieux faire comprendre aux nouveaux arrivants la vie au Canada, notamment les lois, les droits, les responsabilités, par le biais de cours de langue, de produits d'information et de séances d'orientation, d'intégration dans la communauté notamment par des programmes de mentorat et des activités qui mettent en rapport les nouveaux arrivants avec des citoyens canadiens, des employeurs, des organismes communautaires et des institutions publiques.

Le Programme d'établissement a financé la conception d'un *Document sur la citoyenneté*, s'inspirant du contenu de *Découvrir le Canada*, dont peuvent se servir les chargés de cours de langue pour les nouveaux arrivants au Canada (CLIC) et de cours de français langue seconde (FLS) afin d'aider à enseigner les concepts et les enjeux de la citoyenneté aux apprenants d'une langue. Le financement a été assuré en 2009-2010 et en 2010-2011 dans le cadre d'un projet de plus grande envergure afin de concevoir des livres pour les activités en classe dans le cadre des cours CLIC. Comme nous l'avons vu plus haut, le *Document sur la citoyenneté* a été diffusé aux fournisseurs de CLIC en 2011, et il continue d'être accessible en ligne.[81]

[81] Plus récemment, même si cela déborde la portée de la présente évaluation, le Programme d'établissement finance également cinq projets pour se préparer à la citoyenneté, dont le montant se chiffre à 2,7 millions de dollars sur deux ans, soit 2012-2013 et 2013-2014.

4. Conclusions et recommandations

La section qui suit fait état des conclusions générales et des recommandations connexes de l'évaluation.

4.1. Conclusion

4.1.1. Pertinence

Principales constatations

- Il faut continuer à promouvoir la citoyenneté afin de renforcer sa valeur aux yeux de tous les Canadiens et de maintenir un taux d'adhésion important.
- La promotion de la valeur de la citoyenneté est conforme aux objectifs et aux priorités du gouvernement du Canada et de CIC; il semble cependant que l'on délaisse les activités promotionnelles au profit des activités de traitement.
- L'approche actuelle de responsabilité partagée pour la promotion de la citoyenneté, dirigée par le gouvernement fédéral avec la participation élargie des provinces et des communautés, est appropriée.

L'évaluation a permis de constater qu'il fallait promouvoir la citoyenneté pour maintenir l'adhésion et renforcer sa valeur. La promotion de la citoyenneté et un accès facilité sont conformes aux politiques gouvernementales axées sur la pleine intégration des immigrants dans la société canadienne et la cohésion sociale du pays, alors que le renforcement de la valeur de la citoyenneté est de plus en plus lié aux priorités établies pour la protection de l'intégrité du système d'immigration canadien. Même s'il revient uniquement au gouvernement du Canada de conférer la citoyenneté, la responsabilité de sa promotion relève de nombreux intervenants À l'échelle fédérale, aussi bien CIC que PCH sont investis de mandats visant à promouvoir la citoyenneté, ce qui est parfaitement normal, mais qui peuvent se chevaucher. Les provinces et les territoires et d'autres organisations ont également un rôle à jouer, et tous les Canadiens peuvent jouer un rôle.

4.1.2. Rendement

Participation aux activités promotionnelles de CIC

Principales constatations

- Le guide d'étude de la citoyenneté (*Découvrir le Canada*) est largement distribué et disponible en divers formats. Il est systématiquement envoyé aux immigrants qui demandent la citoyenneté; on ne sait cependant pas à quel point il est utilisé par le grand public canadien.
- Il semble que le guide d'étude, qui constitue un outil promotionnel important, nécessite une bonne maîtrise de la langue, ce qui peut en limiter l'accessibilité à certains groupes vulnérables.
- Même si elles sont ouvertes au grand public, les cérémonies de citoyenneté accueillent principalement de nouveaux citoyens et leurs invités.
- On ne sait pas dans quelle mesure des cérémonies de réaffirmation de la citoyenneté se tiennent, en dehors de celles qui sont organisées par CIC. La participation aux cérémonies de réaffirmation de la citoyenneté organisées par CIC est importante; ces cérémonies ne

sont cependant pas fréquentes, ce qui limite leur portée et leur visibilité dans le grand public canadien.

- La Semaine de la citoyenneté du Canada offre l'occasion à tous les Canadiens de célébrer la citoyenneté. Toutefois, à l'occasion de la Semaine de la citoyenneté, CIC se concentre essentiellement sur les cérémonies.
- Alors que le site Web de CIC et les campagnes publicitaires touchent le grand public, d'autres activités promotionnelles à l'intention du public et des écoles et les activités promotionnelles que mènent les juges de la citoyenneté pour un public plus nombreux manquent de directives claires.
- La portée de l'ICC a augmenté de façon importante depuis sa création en 2006-2007. Bien qu'il soit plus concentré en Ontario, l'Institut réussit à atteindre les nouveaux citoyens grâce à ses programmes et il a fait appel à un réseau de bénévoles et à diverses attractions à travers le Canada pour y parvenir.

L'évaluation a permis de constater que le programme atteignait les immigrants, notamment ceux qui demandent la citoyenneté, surtout grâce au guide d'étude et aux cérémonies de citoyenneté, qui sont également au cœur du processus de demande de citoyenneté. On en sait cependant beaucoup moins sur la portée et l'impact des activités promotionnelles de la citoyenneté auprès du grand public canadien. Des renseignements et des ressources sont mis à la disposition du public, sans que l'on adapte beaucoup ces activités en fonction de différents auditoires, et sans la moindre activité de suivi. L'approche générale du Ministère à l'égard de cet auditoire plus vaste a été de nature relativement « passive », en recourant souvent à des intermédiaires, comme les écoles et les bibliothèques, pour qu'elles diffusent des messages sur la citoyenneté. Les juges de la citoyenneté font également de la sensibilisation, mais ils affirment que leur rôle doit être clarifié. La sensibilisation a souvent un lien très étroit avec le guide d'étude et les cérémonies, en invitant les gens à lire *Découvrir le Canada* ou à assister à une cérémonie de citoyenneté dans leur communauté. Même si elle parvient efficacement à utiliser les mêmes produits de façons multiples, cette approche peut ne pas être aussi efficace pour certains auditoires, en particulier pour les personnes nées au Canada.

Connaissance des droits et des responsabilités liés à la citoyenneté et valeur de la citoyenneté

Principales constatations

- L'utilisation du guide d'étude de CIC ou la participation à une cérémonie de citoyenneté ont eu un impact positif sur les connaissances des nouveaux citoyens au sujet de leurs droits et responsabilités et sur la valeur accordée à la citoyenneté.
- La présence d'éléments spéciaux aux cérémonies a des conséquences positives sur les nouveaux citoyens qui souhaitent participer davantage comme citoyens. Signalons que les groupes de discussion de 'ICC lors des cérémonies constituent une excellente plate-forme pour réfléchir au sens de la citoyenneté active pour les nouveaux Canadiens.
- Il semble que les efforts déployés pour améliorer l'efficience des cérémonies de citoyenneté en augmentant le nombre de nouveaux citoyens qui y participent pourraient réduire l'efficacité de ces cérémonies.
- La participation aux cérémonies de la citoyenneté, ou dans une moindre mesure, l'utilisation du guide d'étude semble avoir un impact positif sur la valeur accordée à la citoyenneté.

- L'intégration d'éléments spéciaux lors des cérémonies a un impact positif sur la valeur accordée à la citoyenneté par les nouveaux citoyens. Par exemple, les groupes de discussion tenus lors des cérémonies de l'ICC ont un impact positif sur leur appréciation de la citoyenneté.

La lecture du guide d'étude et la participation aux cérémonies aident les nouveaux citoyens à comprendre les droits et les responsabilités qui se rattachent à la citoyenneté canadienne, et ces efforts, avant tout par le biais des cérémonies, ont également des conséquences favorables sur les nouveaux citoyens en ce qui concerne la valeur de ce concept. Les cérémonies comportant des éléments spéciaux, comme des groupes de discussion, peuvent renforcer les résultats pour les nouveaux citoyens, même si cela se fait au prix de plus grands efforts de planification et de coordination pour le Ministère. Par ailleurs, il semble y avoir une certaine tension entre les objectifs de traitement et de promotion relativement aux cérémonies. Dans l'optique du traitement des demandes de citoyenneté, des cérémonies plus importantes naturalisent un plus grand nombre de nouveaux citoyens et sont plus efficaces. Dans l'optique de la promotion, des cérémonies de plus petite envergure peuvent renforcer les incidences pour ce qui est de comprendre les droits et les responsabilités. Il faut donc trouver le juste équilibre entre l'efficacité et l'efficience des cérémonies pour atteindre les objectifs de chacune.

Incidences se rapportant à la demande de la citoyenneté canadienne

Principale constatation

- Les activités promotionnelles qui renforcent un sentiment d'appartenance ou de permanence influencent la décision de présenter une demande de citoyenneté.

Les nouveaux arrivants ont diverses raisons de vouloir obtenir la citoyenneté canadienne. L'évaluation a démontré que les raisons qui poussent les nouveaux arrivants à vouloir obtenir la citoyenneté comme le fait d'obtenir un passeport, d'avoir accès à différents emplois, d'être en mesure de parrainer des membres de leur famille et d'avoir la liberté de vivre à l'étranger, qui sont de nature plus pratique et présentent des avantages personnels directs pour les nouveaux arrivants, se classent derrière les raisons moins concrètes qui poussent à vouloir devenir Canadiens, qui ont plus de rapport avec leur intégration sociale. Alors que les raisons plus pratiques sont personnelles et qu'elles se prêtent moins à des efforts promotionnels, ces constatations soulignent le rôle que les activités de promotion peuvent avoir dans la création d'un sentiment d'appartenance et de permanence qui incite encore plus les nouveaux arrivants à vouloir accéder à la citoyenneté canadienne. À ce titre, les preuves démontrent que les activités de sensibilisation contribuent à maintenir un environnement politique qui facilite l'obtention de la citoyenneté pour ceux qui font le choix personnel de la demander.

Gestion du programme

Principales constatations

- On dispose de renseignements relatifs aux résultats des activités promotionnelles, mais uniquement à un niveau assez général qui ne suffit pas à assurer le suivi du programme et la prise de décisions stratégiques.
- Il existe une formation et du soutien pour l'exécution du programme; il y a cependant place à l'amélioration, notamment en ce qui a trait à la formation pour s'exprimer en public lors des activités de communication et au soutien technique lors de la réalisation des cérémonies.

- À l'échelle fédérale, il y a un risque de chevauchement dans la promotion de la citoyenneté.
- Au sein de CIC, les responsabilités du Programme de sensibilisation à la citoyenneté sont réparties et il n'y a pas de responsable clairement nommé, ce qui entraîne parfois un manque d'efficacité dans la coordination et l'absence d'une stratégie globale.

Dans l'optique de la gestion du programme, le Programme de sensibilisation à la citoyenneté est un ensemble d'activités réparties entre plusieurs directions générales du Ministère. Bien que la responsabilité d'activités spécifiques au sein des directions générales soit évidente, les rôles et responsabilités sont mal délimités pour le programme dans son ensemble, et il n'y a pas de responsable incontesté du programme. Même si elles sont toujours en cours de mise en œuvre, bon nombre des activités concrètes du Plan d'action sur la citoyenneté sont terminées, et on se concentre désormais sur la modernisation de la citoyenneté, les efforts actuels portant sur l'efficacité et l'intégrité du programme, son but étant de raccourcir les délais de traitement. L'orientation future des activités de sensibilisation à la citoyenneté dans ce contexte manque de clarté. En outre, les récents changements survenus dans le contexte opérationnel, comme les fermetures de bureaux locaux et la réduction des effectifs du Programme de citoyenneté, sans baisse correspondante de la charge de travail, risquent d'entraver la capacité de promotion de la citoyenneté à mesure que les ressources limitées sont retirées des activités promotionnelles pour respecter les cibles de traitement.

Utilisation des ressources

Principales constatations

- L'investissement dans la composante Sensibilisation à la citoyenneté est relativement modeste comparé à l'ensemble du Programme de citoyenneté.
- Les partenariats et d'autres moyens de tirer parti des ressources, le cas échéant, sont un moyen efficace de compléter les activités de sensibilisation à la citoyenneté.

L'évaluation a montré que les partenariats ont réussi à recueillir des fonds limités, mais qu'on pourrait en faire plus. En particulier, les travaux de l'ICC ont contribué à atteindre les résultats du Programme de sensibilisation à la citoyenneté; toutefois, cet Institut semble être surtout mobilisé par le Ministère en ce qui concerne les cérémonies spéciales, sans grande mobilisation supplémentaire pour ce partenariat. En outre, les programmes de multiculturalisme et d'établissement appuient également les objectifs de sensibilisation à la citoyenneté, mais le recours stratégique à ces programmes n'a pas été vraiment entièrement développé.

La difficulté pour le Programme de sensibilisation à la citoyenneté à l'avenir sera de continuer à promouvoir la citoyenneté pour atteindre avec efficacité un auditoire nombreux de nouveaux arrivants et de Canadiens établis, pour communiquer et renforcer la valeur de la citoyenneté et pour déterminer les occasions qui existent de tirer parti de manière inventive des ressources et des partenariats existants pour atteindre ces résultats, le tout dans un climat de transition.

4.2. Recommandations

Au vu des constatations et des conclusions ultérieures de l'évaluation, voici les recommandations que l'on peut formuler :

Recommandation 1 : *Le Ministère doit assurer une gouvernance et une gestion horizontale, dans l'ensemble de CIC, du Programme de sensibilisation à la citoyenneté, notamment quant aux rôles et aux responsabilités liées à sa conception, sa mise en œuvre, à la surveillance de son rendement et à la production de rapports.*

Recommandation 2 : *CIC doit mettre au point une approche stratégique de façon à tirer parti au maximum des possibilités offertes par les ressources et partenariats du Ministère. Dans le cadre de cette approche, CIC pourra songer :*

- l'amélioration et l'officialisation de la participation du Programme de sensibilisation à la citoyenneté lors de la détermination des priorités et l'affectation de fonds aux initiatives de sensibilisation à la citoyenneté par le biais des programmes de S et C se rapportant au multiculturalisme et à l'établissement;
- l'élaboration d'un plan pour une deuxième phase de l'ICC afin de tirer parti de ses contributions actuelles au Programme de sensibilisation à la citoyenneté et d'explorer de nouvelles possibilités de collaboration;
- l'examen et le renforcement des rôles respectifs de CIC et de PCH dans la promotion de la valeur de la citoyenneté auprès de tous les Canadiens et l'identification des secteurs potentiels de collaboration;
- l'exploration de différentes solutions et la mise en place d'une approche de mobilisation de nouveaux partenaires, notamment ceux du secteur privé lorsque c'est approprié, afin de profiter de ressources additionnelles pour la sensibilisation à la citoyenneté.

Recommandation 3 : *Afin d'améliorer l'efficacité de ses activités promotionnelles actuelles ciblant les nouveaux arrivants, CIC pourrait :*

- veiller à ce que les informations présentées dans le guide soient plus accessibles aux personnes dont le niveau d'instruction ou de maîtrise de la langue est moins grand;
- explorer les différentes solutions et mettre au point une approche d'intégration d'éléments spéciaux, comme des groupes de discussion, dans un plus grand nombre de cérémonies de citoyenneté pour améliorer leur efficacité.

Recommandation 4 : *CIC doit développer une approche stratégique pour les activités de sensibilisation à la citoyenneté ciblant tous les Canadiens. Cette approche pourrait prévoir :*

- La clarification des rôles et responsabilités au sein de CIC, des autres ministères (p. ex., PCH) et d'autres partenaires potentiels pour les activités ciblant « tous les Canadiens »;
- La définition des groupes cibles de « tous les Canadiens » que CIC est le mieux en mesure de cibler;
- La définition d'objectifs d'activités de sensibilisation visant tous les Canadiens et l'examen et l'amélioration des activités actuelles (p. ex., cérémonies de réaffirmation, diffusion dans les écoles, activités de la Semaine de la citoyenneté, activités de communication par les juges de la citoyenneté) à la lumière de ces objectifs;

- Créer un plan de mise en œuvre, notamment quant à un soutien aux activités actuelles et aux nouvelles activités potentielles (p. ex., aider les juges à mener des activités de communications publiques);
- Mettre en place les systèmes de mesure du rendement nécessaires pour évaluer un ensemble de résultats attendus élargis

.